



VETERANS AFFAIRS ANNUAL REPORT 1990-1991



Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Canada

Cover design: From Veterans Affairs 1990
Remembrance Day Poster

This poster depicts a soldier from the Second World War, his battle done, marching wraith-like through a First World War cemetery.

Design: Carisse Graphic Design Ltd.

© Minister of Supply and Services Canada 1992

Cat. No. VI-1991

ISBN 0-662-58829-0

Think Recycling!



Minister
of Veterans Affairs



Ministre
des Anciens combattants

To His Excellency
The Right Honourable Ramon J. Hnatyshyn, P.C., C.C., C.M.M., C.D., Q.C.,
Governor General of Canada

May it please your Excellency:

I have the honour to present to Your Excellency the Annual Report of the Department of Veterans Affairs, the Reports of the Chairmen of the Veterans Appeal Board and the Canadian Pension Commission, and the Report of the Bureau of Pensions Advocates, for the fiscal year ended March 31, 1991.

Respectfully submitted,

A handwritten signature in cursive script, reading "G. Merrithew".

Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.



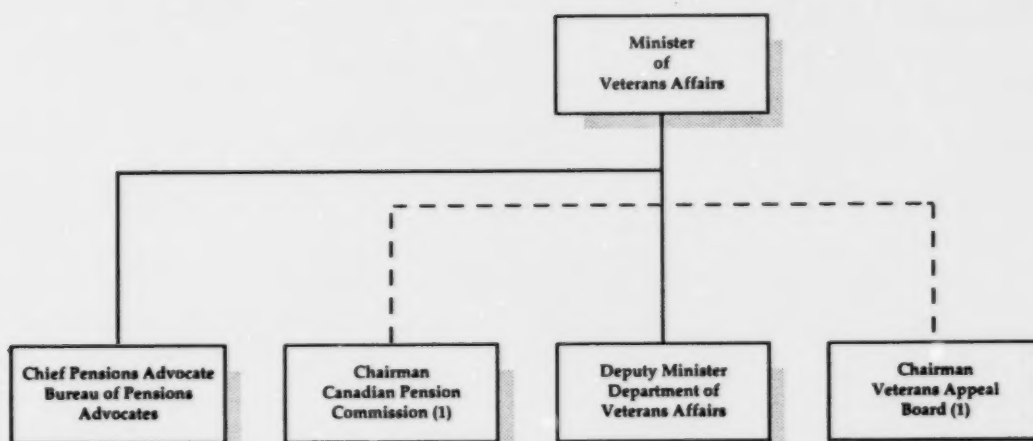


Table of Contents

Veterans Affairs Portfolio	5
Introduction	5
Highlights	5
Department of Veterans Affairs	7
Introduction	9
Veterans Services	11
Administration	37
Veterans Land Administration	40
Corporate Services	42
Audit	44
Communications	45
Veterans Appeal Board	49
Canadian Pension Commission	55
Bureau of Pensions Advocates	61
Legislation Relating to Veterans	69
Statistical Tables Index	72



Veterans Affairs Portfolio



1. Quasi-judicial bodies reporting to Parliament through the Minister.

Veterans Affairs Portfolio



The Veterans Affairs Portfolio comprises the:

- Department of Veterans Affairs
- Veterans Appeal Board
- Canadian Pension Commission
- Bureau of Pensions Advocates

The services provided by Veterans Affairs include disability pensions, survivor benefits, prisoner of war compensation, war veterans and civilian war allowances, medical treatment and health care, counselling, advocacy services, educational assistance to children of deceased veterans, educational programs and commemorative ceremonies to honour those who gave their lives.

In 1991, the estimated veteran population is 550,000 men and 52,816 women. Those who served in the First World War are now in their nineties. The average age of Second World War veterans is nearly 71 and those who served in Korea are in their early sixties.

Highlights 1990-1991

Veterans Services Branch Created

Veterans Services Branch was created in the fall of 1990. It is an amalgamation of the former Operations and Programs branches. Its main objective is to establish a closer working relationship among those who design and functionally manage departmental programs and those who deliver them.

Legislation

In 1990, the Minister introduced changes to veterans' legislation. The passage of Bill C-87 (*An Act to Amend the Statute Law in Relation to War Veterans*), allowed interest to be paid effective January 1990 on accounts administered by Veterans Affairs for its clients. This Act also provided for a special trust fund to be set up to assist needy veterans, using funds from unclaimed estates derived from veterans' administered accounts. As well, it enabled surviving spouses of some veterans to receive, for one year, an allowance which had been paid to the veteran for attendant care. Other revisions of the Act were made for reasons of administrative efficiency.

Veterans Health Care Regulations (VHCR)

The VHCR were approved in September 1990. They amalgamate and update the *Veterans Treatment Regulations* and the *Veterans Care Regulations*. As well, obsolete provisions were removed. These improvements will strengthen the department's response to the current and future health needs of veterans.

Direct Deposit

Direct deposit of benefit payments has been available to disability pension clients since December 1989 and to allowance clients since January 1991. As of March 31, 1991, approximately 55,000 clients have opted for direct deposit.

New Beds for Veterans

The year 1990-1991 brought about the availability of new beds for veterans throughout the country. The new 54-bed veterans' wing at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina was opened in May. In June, British Columbia and the Department signed an agreement to provide 200 new priority access beds for veterans. The Special Care Unit at the Western Counties Wing of Parkwood Hospital in London, Ontario also opened in the same month. The George Hees Wing at the Sunnybrook Health Science Centre in Toronto was opened in September.

Native Outreach Project

The Native outreach project, undertaken by the North Bay District Office, was completed in December 1990. In this project, the native counsellor of the North Bay District Office and the Native Veterans Association of Northwestern Ontario explained the Veterans Affairs benefits to native veterans residing on remote reserves.

Second Language Assignment (SLA) Program

An important language training innovation was the development, testing and introduction of the Portfolio SLA Program. This program offers employees a combination of job enrichment, language practice and enhancement in an actual work environment, as well as the opportunity to make a useful contribution to the work of the host office and get better acquainted with colleagues from another area of Veterans Affairs.

PS2000

The Office of Coordinator, Public Service 2000, was established during 1990-1991. The Department has adopted the approach of allowing managers the freedom to implement PS2000 within their own organizations. Veterans Affairs is in a very favourable position with respect to key areas such as layering, delegation of authority and service standards.

Kirkland Lake

The Ontario Regional Office in Kirkland Lake welcomed its first employees at the end of March 1991.

Veterans Land Administration

During 1990-1991, Veterans Land Administration (VLA) installed toll-free 800 lines in all provinces and the Territories. VLA clients were advised of the toll-free numbers and the availability of service in both official languages.



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

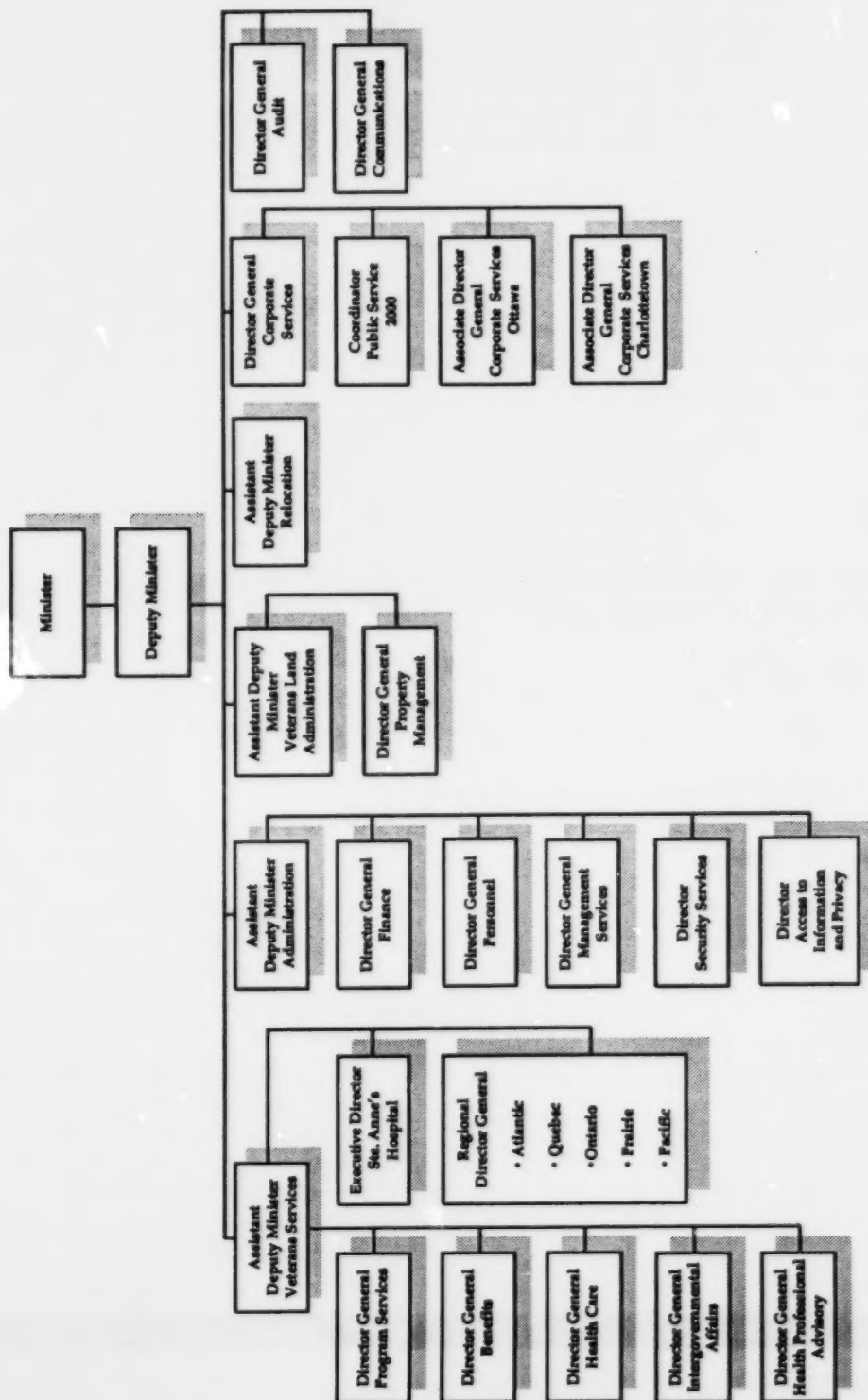
I have the honour to submit to you the Annual Report of the Department for the fiscal year ended March 31, 1991.

Yours sincerely,

David Broadbent



Department of Veterans Affairs



Department of Veterans Affairs



The mission of the Department of Veterans Affairs is to provide qualified veterans, civilians and their families with benefits and services to which they are entitled, to promote their well-being and self sufficiency as participating members of their communities and to keep the memory of their achievements and sacrifice alive for all Canadians.

Underlying Values

The Department is committed to serving our clients with courtesy, speed and generosity of time and spirit. Second only to the veterans we serve, the most important thing is ensuring that employees are treated well and fairly.

Changing Challenges

The Department was established 46 years ago to enable Canadian veterans returning from the Second World War to again become productive members of the community. Today, the average age of Canada's veterans is 70 and their needs have shifted to problems associated with aging, such as increasing ill-health, frailty and loss of mobility. With a long tradition of caring for veterans, the Department has kept abreast of their changing needs by expanding and developing new health care programs.

In the early 80s the focus shifted from income support to health and social programs such as the Veterans

Independence Program (VIP) which assists eligible veterans to remain in their own homes and communities. This program is widely considered to be among the most progressive and successful approaches to meeting the needs of the elderly. The number of VIP clients has increased greatly in recent years. This growth is expected to continue over the next several years.

At the same time, there is a growing need for hospital and institutional care for those veterans who can no longer remain at home. Providing additional chronic care beds for veterans continues to be a major departmental initiative and negotiations are ongoing with provincial ministers of health.

All of the Department's health care programs remain available to eligible veterans during a terminal illness, reinforcing the Department's commitment to assist veterans who choose to remain in their homes. As well, to recognize the invaluable contribution provided by informal caregivers and to help prevent premature institutionalization of the veteran, departmental programs can also be used to provide respite care to eligible veterans. Thus, the informal caregivers can have needed relief from what can be an onerous and stressful responsibility.

The new *Veterans Health Care Regulations* which replaced the *Veterans Care Regulations* and the *Veterans Treatment Regulations*, have enabled the Department to be more

responsive to the increasing health care needs of veterans.

The Department is continuously striving to improve the delivery of its wide range of benefits and services. During 1990-1991, new legislation provided for major improvements to benefits for veterans and their dependants. Interest will be paid on accounts administered by the department for its clients; a special trust fund will be set up to assist needy veterans, using funds from unclaimed estates derived from veterans' administered accounts; and surviving spouses of some veterans will be able to receive, for one year, an allowance which had been paid to the veteran for attendant care.

The Department will continue to develop programs that will be increasingly needed for all Canadians as the number of senior citizens grows.

Commemorating Canada's war dead and recognizing wartime achievements remain a priority for the Department. More than 1,500,000 Canadian men and women served overseas in time of war. More than 110,000 gave their lives. During 1990-1991, commemoration activities included pilgrimages to Turkey to mark the 75th anniversary of the landing of the British Empire Forces in Gallipoli; to Holland for the 45th anniversary of its liberation; and to Hong Kong to commemorate the 45th anniversary of the liberation of the Canadian prisoners of war.

Importance of Employees

Our employees are our most important resource. Their commitment to

excellence is the foundation upon which our programs and services are built. Concern for the well-being of all employees is a crucial component of administration. The introduction of Public Service 2000 in the fall of 1990 provided additional impetus to departmental efforts in this area. Considerable effort and planning have concentrated on increased delegation of authority to staff, career planning, improving employment opportunities for under-represented groups, internal communications and the involvement of staff in the development of internal improvements.

Under the Veterans Independence Program counsellors now have more decision-making authority. Personnel and finance responsibilities have also been broadened and delegated further than ever before.

Organization

The Department's programs and services are provided through an organization composed of three branches - Veterans Services, Administration and the Veterans Land Administration; three divisions - Corporate Services, Communications and Audit, as well as the Kirkland Lake Relocation Project Team.

Veterans Services

The Veterans Services Branch was created in the fall of 1990 and is a consolidation of the former Operations and Programs branches. The main objective of the reorganization is to facilitate a closer working relationship among those who design and functionally manage departmental programs and those who deliver them.

The new branch is responsible for the delivery of health care and the provision of emergency, social and economic support, social counselling and referral services to veterans and qualified civilians in Canada through five regional and 32 district offices. The branch provides care in Ste. Anne's Hospital, three veterans' homes, contract hospital beds and hospitals of choice.

The branch head office in Charlottetown is functionally responsible for program operations. It is also responsible for negotiating with the provinces and for delivering pension and allowance benefits and other centrally managed programs.

Benefits Division

This Division is responsible for the delivery of disability pensions, the administration of the War Veterans Allowance program, and commemorative, memorial and other assistance programs for eligible veterans, civilians, their survivors and dependants.

Bill C-87 (*An Act to Amend the Statute Law in Relation to War Veterans*), which amended the *Pension Act*, *War Veterans Allowance Act*, *Civilian War Pensions and*

Allowances Act and other legislation, received Royal Assent on December 17, 1990. Its provisions simplify the legislation and the delivery of programs.

This amendment provided for changes in the administration of client accounts held in trust, including payment of interest on accounts and consolidation of accounts into one for each client. Another change to the *Pension Act* provided that surviving spouses of veterans who had been receiving a pension assessed at less than 5%, will now be eligible to receive, for one year, an allowance which had been paid to the veteran for attendant care. A further amendment reduced from three years to one year the period of cohabitation necessary to qualify for spousal benefits under both the pension and allowance programs.

A previous amendment to the *Pension Act* in June 1989, has, so far, resulted in the reinstatement of pensions to approximately 5,700 spouses of deceased veterans and disability pensioners whose pensions had been terminated when they remarried. Since June 1989, reinstatements have amounted to \$107 million, with \$76 million paid in 1990-1991.

Direct deposit of benefit payments has been available to disability pension clients since December 1989 and to allowance clients since January 1991. Monthly benefits are automatically deposited into client accounts at the financial institution of their choice in Canada. Participation in direct deposit is voluntary and offers a payment method which eliminates the necessity of depositing cheques in person and ensuring that benefits are credited to

the client's account. As of March 31, 1991, approximately 55,000 clients have opted for direct deposit.

DELIVERY OF THE PENSION PROGRAM

Adjudicative Operations and Non-Medical Benefits

This directorate prepares documentation to accompany applications for pension benefits and appeals, and processes applications for all non-medical benefits. It is also responsible for quality control and manages a computerized system for monitoring the progress of applications for benefits and appeals.

In 1990-1991, first applications and applications for appeals totalled 21,969, an increase of 14% over the previous year. Recommendations for pension awards totalled 18,973, an

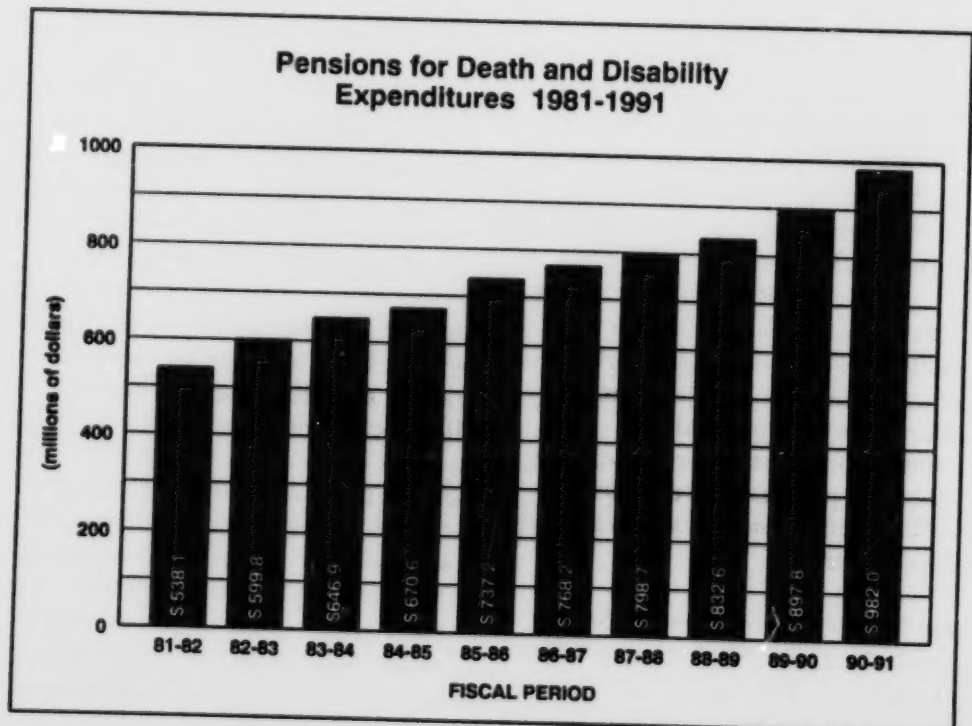
increase of 11%. The number of non-medical claims remained constant, while the number of Life Certificates rose dramatically. Life Certificates are sent to clients every three years to ensure that client information remains current and accurate. Overall, the total number of Ancillary(non-medical) claims and Life Certificates rose 56%. These increases resulted from improved procedures which eliminated many delays within the process.

Study of the process control system is continuing to determine if its replacement would result in greater efficiency.

Planning and Pension Services

This directorate promulgates decisions of the Canadian Pension Commission and prepares correspondence,

FIGURE 1



	1990	1991
Basic Pension*	\$1,410.09	\$1,477.77
Additional Pension for Spouse	352.52	369.44
Additional Pension for Children		
First Child	183.31	192.11
Second Child	133.96	140.39
Each Additional Child	105.76	110.83

* Basic pension is the monthly pension payable to a single pensioner with a disability assessed at 98% or higher.

TABLE 1
Monthly Rates
of Disability
Pension Benefits
(effective
January 1)

Status	1990	1991
Surviving Spouse	\$1,057.57	\$1,108.33
Additional Pension for Children		
First Child	366.62	384.22
Second Child	267.92	280.78
Each Additional Child	211.51	221.67

TABLE 2
Maximum
Monthly Rates
of Survivor
Pensions
(effective
January 1)

information pamphlets, brochures and booklets on all aspects of disability pensions. In addition, it prepares material on the disability pension program for presentation to parliamentary committees, Members of Parliament and veterans' organizations. The directorate provides a national telephone enquiries service for the disability pension program and responds to requests under the *Access to Information Act* and the *Privacy Act*.

The Benefits Planning section is responsible for work coordination, legislative planning, statistical analysis and research at the divisional level. During 1990-1991, its assignments included assisting with the elaboration

of the legislation for Bill C-87 and preparing reference material for employee training purposes.

Benefit Delivery Services

Benefit Delivery Services calculates, verifies and ensures the delivery of pension benefits to eligible veterans, civilians, their survivors and dependants. In 1990-1991, approximately 1.7 million payments were issued and just under \$1 billion was disbursed, including \$76 million to clients reinstated under 1989 amendments to the *Pension Act*.

The use of departmental bank accounts in the field continued to provide a convenient service to recently

widowed spouses (424 during 1990-1991). At any district office, surviving spouses can exchange cheques issued in their deceased spouse's name for cheques in their own name.

Transactions affecting disability pension accounts increased by 23% over the previous year while the number of payment enquiries increased by 26%.

WAR VETERANS ALLOWANCE/ CIVILIAN WAR ALLOWANCE (WVA/CWA) PROGRAM AND ASSISTANCE FUND

Income Support

Income Support is responsible for administering the WVA/CWA Program and the Assistance Fund to eligible veterans, civilians, their survivors and dependants.

The WVA/CWA Program provides for payment of an allowance to qualified individuals who meet service eligibility and residency requirements, and who, because of age or incapacity, are unable to fully support themselves and their families as determined by an income test. The allowance is payable to qualified veterans of Canadian, Commonwealth and Allied Forces, as well as to specific civilians who served in close support of the Armed Forces during wartime. Survivors (including widows, widowers and orphans) of eligible veterans and civilians may also qualify for benefits. Additional allowance may be paid on behalf of spouses and dependent children.

As of March 31, 1991, there were 45,891 veteran recipients and 3,293 civilian recipients: in both cases recipients

include survivors. Both the veteran and civilian population decreased from the previous year by 14% and 10% respectively. Total program expenditures amounted to \$217,824,869 during 1990-1991.

The directorate also performs an Adjudicative Review function for the WVA/CWA Program and provides policy guidelines for departmental field staff. In addition, a ministerial and senior management support role ensures that emerging social policy issues are continually being examined.

Various initiatives were undertaken to improve service to clients. During the year an appeal process was established for Canada Service veterans. The automated mailing system for delivering client correspondence resulted in significant cost savings and improved service to clients. Direct deposit services were offered to allowance clients in January 1991.

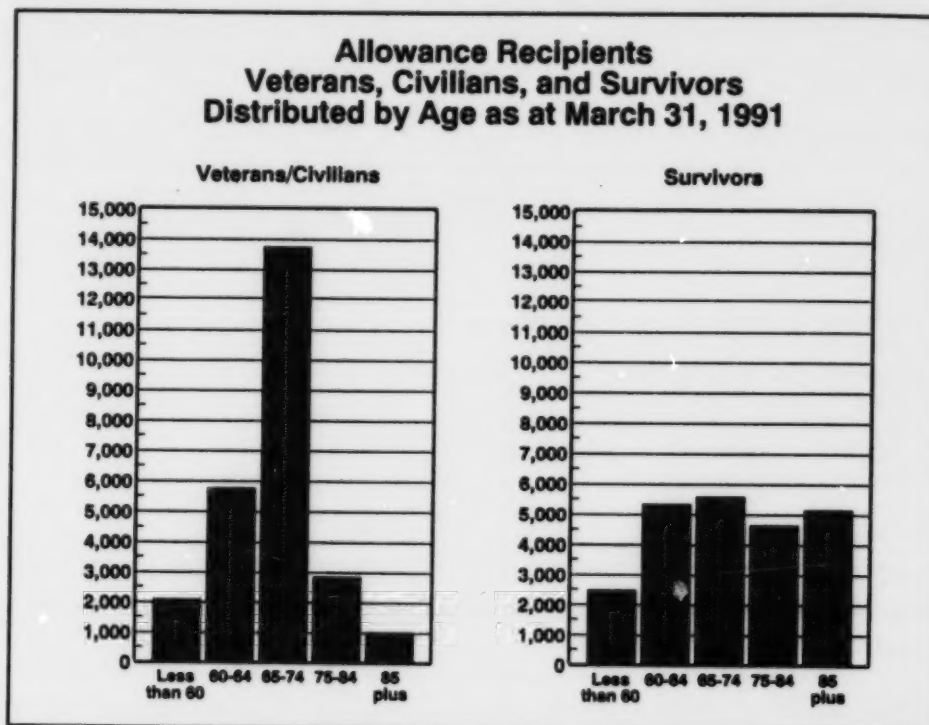
Access to the Old Age Security/Guaranteed Income Supplement index of Health and Welfare Canada allows program officers to verify the income and domestic status and addresses of applicants. This speeds up the determination of eligibility for allowance clients and Canada Service veterans.

The Assistance Fund provides cash grants of up to \$500 per calendar year to allowance recipients for emergency situations not covered by other sources. In the past year, 6,228 applications were received, of which 5,884 were approved, a decrease of 12.5% from 1989-1990. During the year, the most frequent assistance

requests were for health needs, shelter, furniture and essential appliances. Total expenditures during 1990-1991 were \$2,133,212.

During 1990-1991, an evaluation of the Assistance Fund was completed. Consideration is now being given to the recommendations with a view to implementation by April 1, 1992.

FIGURE 2



Year	WVA Recipients as at March 31 Each Year		CWA Recipients as at March 31 Each Year	
	Number	Expenditures	Number	Expenditures
1980-1981	90,072	283,427,311.00	4,446	13,218,525.51
1981-1982	86,460	330,891,396.00	4,344	16,281,927.00
1982-1983	82,745	370,362,207.00	4,306	17,988,400.00
1983-1984	84,225	402,306,806.02	4,413	19,395,016.04
1984-1985	83,872	442,568,414.18	4,485	22,314,503.89
1985-1986	79,307	430,609,961.38	4,519	23,295,744.69
1986-1987	77,992	402,523,351.57	4,408	22,920,557.02
1987-1988	68,478	344,291,017.71	4,180	21,326,922.26
1988-1989	60,379	291,525,874.74	3,903	18,976,877.69
1989-1990	53,092	247,182,215.23	3,655	17,098,221.26
1990-1991	45,891	203,080,224.71	3,293	14,744,644.64

TABLE 3
War Veterans
Allowance/
Civilian War
Allowance
Recipients and
Expenditures
1980-1981 to
1990-1991

TABLE 4
Recipients of
War Veterans
Allowance by
Type of Service
as at March 31,
1991

Service	Veterans	Survivors	Orphans	Total
South Africa	-	9	-	9
First World War	454	5,601	20	6,075
Second World War	20,632	15,271	270	36,173
Dual Service	23	220	1	244
Special Forces	2,743	624	23	3,390
TOTAL	23,852	21,725	314	45,891
Includes 10,034 recipients from allied forces.				

TABLE 5
Recipients of
Civilian War
Allowance by
Service
Category as at
March 31, 1991

Service	Civilians	Survivors	Orphans	Total
Voluntary Aid Detachment, First World War	-	3	-	3
Merchant Seamen, Second World War	1,576	1,211	22	2,809
Firefighters, Second World War	-	4	-	4
Welfare Workers, Second World War	5	-	-	5
Trans- Atlantic Air Crew, Second World War	2	-	-	2
Newfoundland Foresters, Second World War	158	300	5	463
Civilian War Pensioners	2	5	-	7
TOTAL	1,743	1,523	27	3,293

TABLE 6
War Veterans
Allowance/Civilian
War Allowance
Rates, January 1,
1990 and January 1,
1991

Status	Maximum Monthly Income Level as at January 1, 1990	Maximum Monthly Income Level as at January 1, 1991
Single Client or Surviving Spouse	\$ 812.85	\$ 848.37
Single Client is Blind or Surviving Spouse is Blind	846.89	883.88
Surviving Spouse with One Child	1,234.18	1,288.10
Additional for Each Dependent Child	145.38	151.73
Married	1,234.18	1,288.10
Married and Blind, or Whose Spouse is Blind	1,268.12	1,323.51
Additional for Each Dependent Child	145.38	151.73
Each Orphan	435.58	454.61

War Veterans Allowance Program Project Review

In January 1990, the delivery of the allowance benefits underwent a major review. A project team examined

further harmonization of the War Veterans Allowance program with the Guaranteed Income Supplement program of Health and Welfare Canada. The team also evaluated the merits of single-point program

delivery (SPPD) to reduce the pay locations from five to one, for more effective management.

The results of the review showed that further harmonization would not achieve the benefits envisaged. The analysis of SPPD is continuing.

MEMORIAL AND COMMEMORATIVE PROGRAMS

A variety of trust, life insurance, social benefit, grant and commemorative programs are provided for veterans and their families, in Canada and abroad.

Funeral and Burial Programs

The departmental program reimburses certain funeral and burial costs to eligible persons and provides a standard gravemarker in accordance with the *Veterans Burial Regulations*.

In 1990-1991, the Department approved 3,041 funeral and burial applications at a cost of \$5,200,103 and provided 1,703 gravemarkers. As a result of program initiatives, the rates for funeral expenses that may be paid have been increased from \$2,000 to \$2,940 for the services of one funeral director and from \$2,750 to \$3,270 for the services of two funeral directors. In addition to this increased benefit, Treasury Board approved the payment of the funeral grant plus applicable taxes levied under the new Goods and Services Tax. Deceased spouses interred at the same gravesite as the veteran may now be commemorated on the same gravemarker.

Last Post Fund

The Department also pays for funeral expenses authorized under the *Last Post Fund Regulations*. The Last Post Fund is a non-government, charitable corporation that ensures that all former active service personnel who die without the means to provide for a proper funeral and burial will receive a dignified burial in Canada and, in some cases, outside Canada.

The Department underwrites the cost of funerals and burials and appropriate gravemarkers as well as the operating expenses of the Last Post Fund. In 1990-1991, 4,309 applications for funeral and burial assistance were approved by the Last Post Fund at a cost of \$11,583,566.

Battlefield Memorials

The Department commemorates Canada's war efforts and the sacrifices of Canada's citizens-in-arms through the presentation and interpretation to the public of two Battlefield Memorial Parks in France, at Vimy and Beaumont-Hamel, and 11 smaller Battlefield Memorials, seven in France and four in Belgium.

These sites are popular with European and Canadian tourists. More than 598,000 visitors were received at the Vimy site during 1990-1991. The Department hires Canadian students as tour guides at Vimy from April 1 to November 15.

The Newfoundland Memorial, at Monchy-le-Preux, France, consists of a bronze caribou, the emblem of the Royal Newfoundland Regiment, mounted on a former German pillbox.

The approaches to the caribou have recently been relandscaped and a new plaque installed.

In 1990-1991, total maintenance costs for these sites were approximately \$1.3 million, of which \$832,991 was paid to the Commonwealth War Graves Commission which acts as the Department's primary agent in the maintenance of these sites. The Department also has a full-time, year-round superintendent at Vimy. At Beaumont-Hamel, a full-time superintendent is hired each year for a six-month period.

Cemeteries

The Department has direct responsibility for cemeteries as well as a mandate to maintain the graves or gravemarkers in cases where the government provided funds for the funeral, burial or grave marking of a former member of the Armed Forces. There are more than 180,000 of these graves located in thousands of sites across Canada and abroad. In 1990-1991, the Department paid approximately \$98,000 for their maintenance.

The Department is also responsible for the graves of Canada's War Dead. It paid \$4,391,963 to the Commonwealth War Graves Commission, 9.88% of the Commission's budget, to commemorate by name the approximately 110,000 Canadian War Dead of the First and Second World Wars. The Department also pays a proportionate share of the costs of maintaining the United Nations Memorial Cemetery in Korea where 378 Canadians are buried and 16 Canadians are listed on a memorial to

those having no known graves. In 1990-1991, Canada paid \$30,000 for this purpose.

Vetcraft

The Department operates two Vetcraft Shops, one in Toronto and one in Montréal. These shops employ disadvantaged veterans and dependants to produce poppies and other symbols of remembrance which are sold exclusively to the Dominion Command of the Royal Canadian Legion and retailed by the Legion during its annual poppy campaign. Gross sales for 1990-1991 totalled approximately \$1.6 million.

Returned Soldiers and Veterans Insurance

The Returned Soldiers and Veterans Insurance programs provide life insurance to veterans of the First and Second World Wars who may not have been eligible for such insurance from private companies. While new policies have not been issued since 1968, approximately 8,561 policies with a face value of approximately \$26,187,509 were still in force as of March 31, 1991.

During 1990-1991, there were 47 death claims on Returned Soldiers Insurance policies, with a total face value of \$109,119. As of March 31, 1991, 198 policies were in force under this plan, representing a total face value of \$426,162.

During this same period, there were 355 death claims for Veterans Insurance policies, with a total face value of \$1,100,241. Also, 110 policies were surrendered, with a total face

Credit Balance as at March 31, 1990			\$663,594.75
Initial Payments (Death Claims)	\$118,331.00		
Annuities	7,202.49		
Disability Benefits Payments	-		
Cash Surrender Values	-		
Payment Section 10 (RSI Act)	-		
Excess Premiums Refunded	-	\$125,533.49	
Premiums Received	-		
Actuarial Adjustment	9,492.89	9,492.89	116,040.60
Credit Balance as at March 31, 1991			<u>\$547,554.15</u>

TABLE 7
Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1991

Credit Balance as at March 31, 1990			\$20,309,672.93
Initial Payments (Death Claims)	\$1,163,402.00		
Annuities	39,573.77		
Cash Surrender Values	292,737.00		
Excess Premiums Refunded	2,930.10	\$1,498,642.87	
Premiums Received	111,543.74		
Actuarial Adjustment	524,394.79	635,938.53	862,704.34
Credit Balance as at March 31, 1991			<u>\$19,446,968.59</u>

TABLE 8
Veterans Insurance Fund as at March 31, 1991

value of \$381,012. As of March 31, 1991, 8,363 policies were still in force, with a total face value of \$25,761,347.

Trust Funds

The Portfolio administers 40 trust funds in accordance with the wishes of the donor or testator. As of March 31, 1991 the amounts in these funds totalled approximately \$1,301,864. These funds are held as special purpose funds in the Consolidated Revenue Fund. Interest is paid annually on the minimum monthly balance in accordance with rates set by the Minister of Finance. A list of trust funds is provided in Table 9.

Two bequests were gratefully accepted during the past year:

Lorne Campbell Cunningham -
\$78,167.38
Lionel Anderson Dixon - \$34,340.00

The funds from the bequest of Mr. Cunningham are to be credited to the Ste. Anne's Hospital Trust Fund, as directed in his will. The funds from the bequest of Mr. Dixon will be credited to the Special Benefits Trust Fund in Victoria, B.C., as directed.

This is an important and much appreciated source of funds. Tax-deductible bequests such as these, to be used for the benefit of veterans and their dependants,

TABLE 9
Trust Funds,
April 1, 1990 -
March 31, 1991

Name	Opening Balance April 1, 1990	Receipts	Disburse- ments	Balance March 31, 1991
POW Far East Second World War **	\$34,127.16	\$8,123.46		\$42,250.62
District Hospital	8,149.34	12,126.86	\$9,044.54	11,231.66
Pritchard Griffin	3,531.01	826.98		4,357.99
Greer Fund **	57,566.95	369.87	5,199.34	52,737.48
Hospital (Ste. Anne's)	46,606.90	39,973.55	49,480.85	37,099.60
Sunnybrook Medical Centre	99,436.29	102,031.07	79,944.11	121,523.25
Trust Fund I London	4,845.68	1,015.46	4,845.68	1,015.46
Regina Auxiliary War Service	2,088.41	1,744.40	1,877.95	1,954.86
Poppy Fund	1,769.12	963.95	595.00	2,138.07
Residents Trust Fund	55,595.10	72,800.12	62,518.58	65,876.66
Special Benefits	144,718.13	21,357.46	29,520.52	136,555.07
Harold Cruise	24,599.24	3,013.00	808.52	26,803.42
STMO Trust Fund	141,183.95	26,789.79	26,570.66	141,403.08
Vancouver Social Services	9,033.11	2,736.86	4,395.00	7,374.97
Henry White	7,911.85	1,804.31	1,275.00	8,441.16
War Services Trust Fund	137,575.59	79,165.34	141,665.36	75,075.57
Canadian Veterans Trust Fund	6,278.50	95,831.97	77,241.98	24,868.49
Robert E Machin	8,868.09	1,550.64	6,599.60	3,819.13
Laura Ann Hart	211,423.58	29,038.53		240,462.11
Joachim Bilodeau Trust Fund	46,006.09	7,470.32	16,354.13	37,122.28
Florence Martineau Fund *	12,161.59	1,070.25		13,231.84
Padre Lambert Fund *	869.85			869.85
War Veterans Distress Fund *	244,932.63	54,074.51	59,972.43	239,034.71
Gilles Beaudoin Trust Fund	4,470.95		3,010.69	1,460.26
24 Accounts	1,313,749.11	563,878.70	580,920.22	1,296,707.59
16 Miscellaneous Accounts	3,448.32	7,601.56	5,893.21	5,156.67
40 Accounts - Total	\$1,317,197.43	\$571,480.26	\$586,813.43	\$1,301,864.26
*Not in Consolidated Revenue Fund (Held in Financial Institution).				
**Portions of these trust funds are held as securities.				

enable the Department to provide services that would otherwise not be available.

Education Assistance

Assistance for post-secondary education of orphans of certain deceased disability pensioners is provided under the *Children of Deceased Veterans Education Assistance Act*. A child for whom assistance is approved receives a monthly allowance of \$516 until the academic year in which the student turns 30. The costs of

education may also be paid up to a maximum of \$1,500 per academic year.

During 1990-1991, total expenditures for the Educational Assistance Program were \$561,056. More than 9,000 students have participated in the program since the Act came into force in July 1953.

Pensioners' Training

Under the *Pensioners Training Regulations*, former members of the Canadian Armed Forces who are

receiving a disability pension under the *Pension Act*, and who are not able to continue in their regular occupations because of their pensionable disability and in some cases non-pensionable disability, may receive assistance for vocational, community college, technical or university training. Assistance is provided in the form of a monthly allowance, adjusted quarterly. Additional living allowances are payable to pensioners with dependants and to those pensioners who study away from their usual place of residence. A maximum of \$800 may also be paid for tuition and other related costs. From April 1, 1990 to March 31, 1991, 41 pensioners benefited from the program. Total expenditures during 1990-1991 were \$274,951.

Assistance to Needy Canadian Veterans Overseas

Approximately £43 (\$86) per month is provided to Canadian veterans and their dependants in the United Kingdom as a supplement to the payments they receive under the British National Assistance program. An equivalent amount is paid to Canadian veterans and their dependants in Continental Europe.

This program is administered by Veterans Affairs representatives at the Canadian High Commission in London, England. There were 302 recipients during 1990-1991, resulting in a total expenditure of \$319,783.

Grants-in-aid

Approximately \$45,000 in grants-in-aid are provided annually to the Royal

Canadian Legion, the Army Benevolent Fund, the Canadian Hearing Society, the Canadian Paraplegic Association and the Canadian Veterans Association of the United Kingdom.

Health Care Division

The Health Care Division is responsible for a number of growing program areas, including treatment benefits and services for support in the home and long-term institutional care.

The division is responsible for the development and implementation of health care programs, policies, benefits and services aimed at promoting healthy and independent living for veterans. The division also administers the final level of the redress process available to clients who are dissatisfied with decisions made for health care benefits. It reviews compliance with program policy and conducts quality control of field program decisions.

Various factors contribute to the heavy demands for health services. The most significant one is that 76% of the veteran population is between 60 and 74 years of age. The Veterans Independence Program case-load has also increased. This is due to the extension of eligibility to Canada Service veterans and the continuation of up to one year of housekeeping services and grounds maintenance for spouses of deceased veterans who were in receipt of these services. Other factors include the variable availability of provincial health programs for long-term care and the high proportion of disabled persons in the veteran population.

Health care programs also provide for the purchase of a wide range of health and home services from community professionals and non-professionals as well as agencies and public sector service organizations. From April 1, 1990 to March 31, 1991, health care costs, including administration, were \$487,741,885.

Veterans Independence Program (VIP)

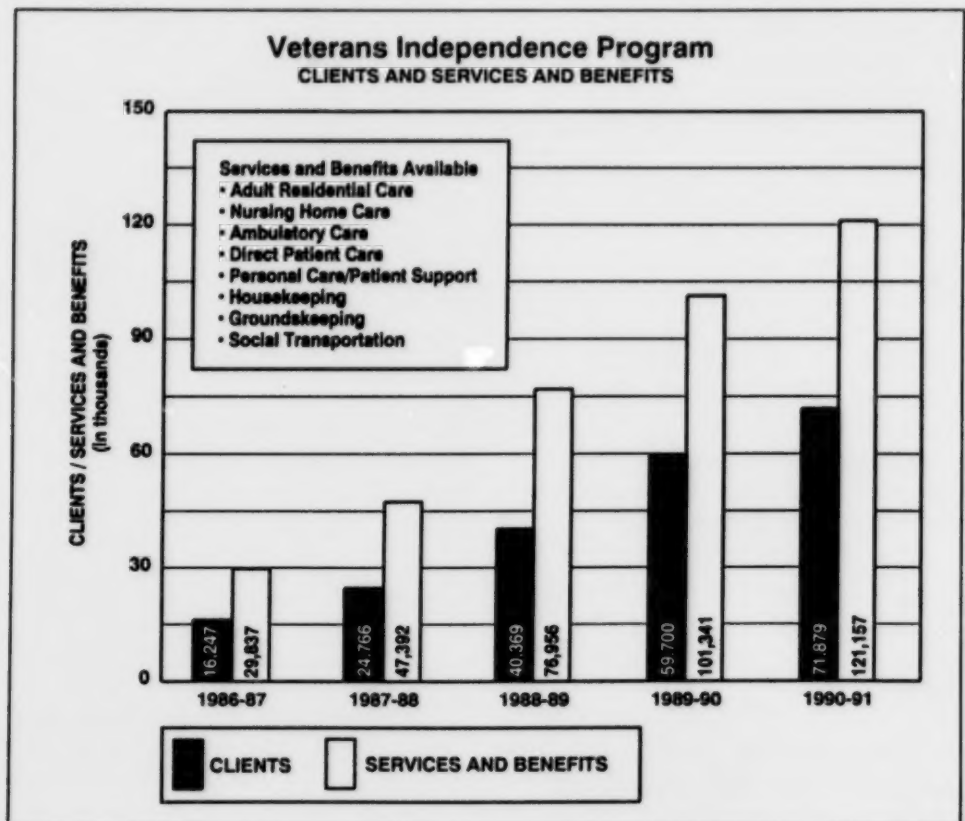
The objective of the Veterans Independence Program is to help eligible veterans maintain or improve their quality of life by assisting them to remain healthy and independent in their own homes or communities. While providing care in the home is the primary focus of VIP, institutional care is also provided with every effort

made to keep veterans in their own communities, close to family and friends.

VIP continues to be very popular. Over the next 15 years most veterans will be in age groups associated with heavy demands for health services. Concerns about the rate of case-load growth of the program prompted the department to undertake several studies this year. In addition to a general policy review, alternatives to the present program delivery system were examined. These studies identified ways to deliver VIP efficiently while maintaining its focus on independence and quality of life.

The Veterans Independence Program Processing System (VIPPS) supports the increasing work-loads and

FIGURE 3



increases the efficiency of program delivery in such areas as administrative processes and the monitoring and control of client services. This automated system also assists in forecasting, planning and in case management.

In 1990-1991, 71,879 veterans were receiving VIP benefits at a cost of \$111.6 million. This was a 20.4% increase in case-load over the previous year. Of these, 68,904 veterans were receiving care in the home and 2,975 were receiving care in community institutions. The remaining 6,237 received transportation benefits.

Veterans Health Care Regulations

The *Veterans Health Care Regulations* (VHCR) authorize the Veterans Independence Program and the provision of institutional care, medical, surgical and dental treatment and other health care benefits and services.

The VHCR were approved in September 1990; they amalgamate and update the *Veterans Treatment Regulations* and the *Veterans Care Regulations*. As well, obsolete provisions were removed. These improvements will strengthen the department's response to the current and future health care needs of veterans.

New provisions include:

- continuing housekeeping and grounds maintenance (VIP) services for up to one year to surviving spouses of veterans who were in receipt of these services at the time of their death.
- phasing-in increased accommodation and meal charges

for institutional care over an extended period of three years, and thereafter basing the charge on the lowest provincial rate in effect the previous July.

- increasing the level of income protection before accommodation and meal charges are levied. This income protection is for institutionalized married veterans who support a spouse and household. The value of this income protection will be maintained annually.
- providing temporary help so that veterans who are primary caregivers may seek required medical help; this now covers the cost of such help for up to three days of hospitalization.
- extending treatment and supplementary benefits to veterans who receive VIP services as a result of exceptional health needs.
- increasing fees paid to those who escort veterans to medical examinations or treatment.
- limiting the payment of treatment allowances to a maximum of 60 days per calendar year for each client and providing for extensions if the condition continues to require acute care.
- linking eligibility for treatment benefits to the date of pension entitlement established by the Canadian Pension Commission.
- ensuring that all veterans are treated equitably by removing an irregularity which allowed some under-age 65 higher income veterans access to VIP while WVA recipients did not qualify until age 65.

Health Care Systems

Over the past few years, improvements in recording and updating client eligibility and benefit levels have been a priority. The Treatment Accounts

Processing System, the Treatment Eligibility Support System, the Eligibility Control System, the Veterans Independence Program Processing System, and the Institutional Care Information System are the products of these efforts.

As well, system refinements during 1990-1991 were made to the Health Care Systems to meet departmental production standards, control requirements and resolve problems identified during initial implementation.

Treatment Benefits

The Treatment Benefits Program provides payment for the services of a wide range of health professionals, practitioners and specialists, and for prescribed items such as prescription drugs, vision (eye) care, audio (hearing) services, prosthetics and orthotics. A broad range of special equipment, aids for daily living, and home adaptations are also provided to

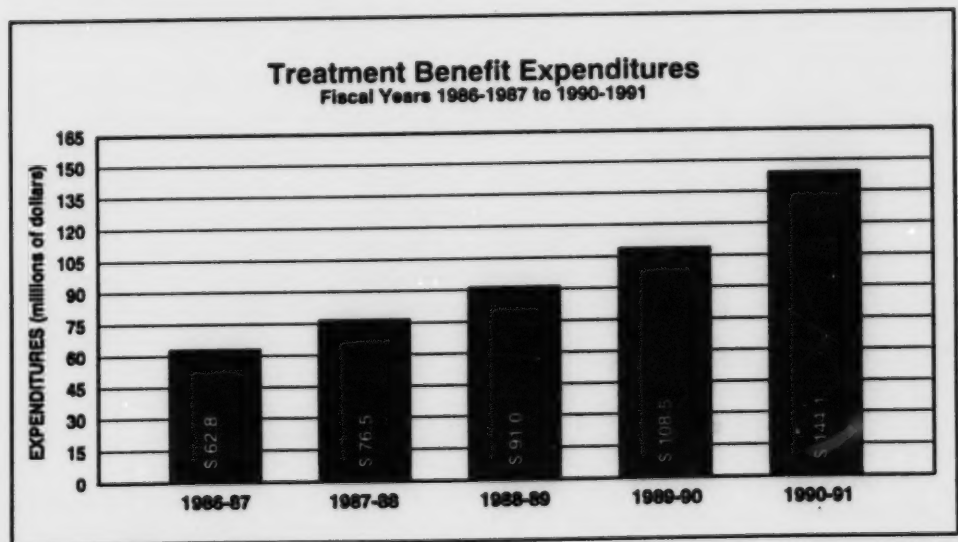
eligible veterans to overcome a physical disability or to compensate for the effects of aging.

The automated treatment accounts processing system provides faster and more efficient processing of veterans' health care bills and has been well received by suppliers. This system is also popular with veterans who can now access services with a card rather than using their own money. It serves approximately 171,000 veterans nation-wide. Due to increased demands for health care services, treatment benefit expenditures have increased from \$62.8 million in 1986-1987 to approximately \$144.1 million in 1990-1991.

Institutional Care

Eligible veterans requiring institutional care have the option of being admitted to departmentally owned and operated facilities, or to provincial or private facilities for which an agreement for veterans' long-term care exists

FIGURE 4



(contract beds). They may also receive adult residential care and nursing home care in community facilities and chronic, rehabilitative or acute care in a community hospital of their choice.

The cost of providing care to eligible veterans in departmental facilities in 1990-1991 was \$77.6 million.

The cost of providing care for veterans in non-departmental facilities was \$132.9 million.

Departmental Facilities

As of March 1991, 904 beds were being used in the following departmentally owned facilities:

• Ste. Anne's Hospital/Senneville Lodge (Sainte-Anne-de-Bellevue)	723
• Rideau Veterans Home (Ottawa)	124
• Saskatoon Veterans Home	57

Non-departmental Facilities

Contract Facilities

The department has access to 3,176 long-term care "contract beds" (per agreements) in provincial facilities. Actual total use as of March 31, 1991 had declined to 2,739 beds because many of these facilities had been designed for lower levels of care and are no longer suitable for the long-term care needs of today's veterans. Efforts to upgrade some of these beds are a part of ongoing negotiations with the provinces.

Improvements continue to be made to institutions across Canada where veterans have priority access to chronic care beds.

Veterans Affairs participated in the replacement of G-Wing at Sunnybrook Health Science Centre in Toronto, Ontario. Construction of this new geriatric centre began in the fall of 1988 and was completed in the summer of 1990. The new George Hees Wing provides 170 intermediate care beds for veterans. The federal government contributed \$21.9 million toward the construction and a \$1.14 million one-time contribution towards a Clinical Services Wing at Sunnybrook which can be used by veterans in the hospital and in the community.

The federal government agreed to contribute \$6 million toward the total cost of replacing the 54-bed veterans' wing at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina. The new wing was officially opened by the Minister of Veterans Affairs on May 25, 1990.

Red Cross

The Canadian Red Cross currently delivers a program of arts and crafts, fully funded by the department, to institutionalized veterans at 14 sites across Canada. In 1990-1991, a site-by-site review of the program was initiated to ensure that the changing needs of the veterans are being met. Program expenditures in 1990-1991 totalled \$2,561,100.

Direct Service to Clients

The Health Care Division also provides direct service to clients. Based on exceptional health care needs and specific income criteria, payment may be approved for services allowed under the *Veterans Health Care Regulations* to veterans who are not otherwise eligible. Financial limits

may also be exceeded for such programs as VIP based on humanitarian grounds and appropriate standards of service or care. In 1990-1991, 69 cases were processed. In addition, the division reviewed 38 applications for special equipment and home adaptations.

A client not satisfied with a decision made by a district office on an application for health care and treatment benefits may request that the regional office review the decision. If still dissatisfied, the client may request a review by head office. In 1990-1991, the division conducted 199 such reviews, of which 27% resulted in decisions favourable to the client.

Health Professional Advisory Division

This division is responsible for health professional and pensions medical advisory functions. The division works closely with representatives of the Royal Canadian Legion, War Amputations of Canada, other veterans' organizations, Health and Welfare Canada, and other government departments.

Health Professional Services

Corporate professional services are provided to ensure that all health care programs, services, and operational methods are appropriate to an aging clientele.

Ongoing initiatives include the development of outcome standards for geriatric care, the measurement of quality of care in contract institutions, the veterans' medication awareness program, and a counsellors' training

initiative to improve clinical counselling skills. The division also provides functional direction to the Regional Medical Officers, Regional Nursing Officers and Regional Coordinators, Client Services.

Pensions Medical Advisory Services

These 14 doctors give professional advice to the Canadian Pension Commission on the medical merit of applications for disability pension entitlement.

The division provides functional direction and advice to Senior District Medical Officers in 23 locations across the country. During 1990-1991, the division provided the Canadian Pension Commission with more than 16,500 medical opinion transactions and approximately 8,000 disability assessments.

Intergovernmental Affairs Division

During 1990-1991, Intergovernmental Affairs continued to make significant progress in negotiations with the provinces to provide additional chronic care beds for veterans and in the development of federal-provincial agreements for the provision of veterans' health care. Master Agreements are now in place in British Columbia and New Brunswick and negotiations with the remaining provinces are proceeding well.

The division broadened its network of contacts resulting from changes in provincial governments and extended the negotiating process to include an awareness of environmental protection legislation. The division also

participated in related Veterans Affairs initiatives including the transfer of the Rideau Veterans Home in Ottawa, the replacement of the Veterans' Section at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina and the transfer of residents of the Psychiatric Institute in London, Ontario.

Federal-Provincial Negotiations

In June 1990, Memoranda of Veterans Health Care Issues or Letters of Understanding were reached between the Department of Veterans Affairs and the ministries of health for New Brunswick and Nova Scotia. Similar agreements were concluded in September 1990 with Newfoundland, and in March 1991 with Prince Edward Island.

These memoranda outline issues of health care and related services for veterans, address the availability, distribution and priority access to additional long-term care beds for veterans, and serve as an agenda for formal negotiations. The agenda also includes a review of existing Transfer Agreements. In turn, the formal negotiations lead to the signing of individual federal-provincial Master Agreements on health services for resident veterans.

A Treasury Board Submission on the British Columbia Master Agreement was approved by Treasury Board Ministers on May 31, 1990, followed by an Order-in-Council authorization for the Minister of Veterans Affairs to sign the Master Agreement with the Minister of Health for British Columbia on June 8, 1990. This Agreement will result in the supply and province-wide distribution of 200

additional priority-access chronic care beds for veterans.

On July 25, 1990, Treasury Board approved a negotiating strategy for New Brunswick and a Master Agreement was signed in November 1990. A unit of five beds for veterans is now located in the *Foyer Notre-Dame de St. Léonard*. This facility, owned by the Grey Nuns in Montréal, accepted its first veterans in February 1991. The Government of New Brunswick also approved the establishment of a 12-bed unit in Grand Falls.

The Department intends to sign similar agreements with the remaining provinces. To date, negotiations have progressed as follows:

Alberta: A negotiating strategy for Alberta was approved by Treasury Board on June 14, 1990.

Saskatchewan: The new Veterans' Section of the Wascana Rehabilitation Centre was officially opened on May 25, 1990. It provides 54 long-term care beds for veterans in a state-of-the-art facility.

Manitoba: Initial discussions took place in March 1991 and resulted in the drafting of a Memorandum of Veterans Health Care Issues.

Ontario: Discussions have been ongoing since April 19, 1990 and a draft Memorandum of Veterans Health Care Issues is under review.

Quebec: Preliminary discussions were held in late 1989. At present, the Department is awaiting a response from the Ministry of Health and Social Services regarding a draft

Memorandum of Veterans Health Care Issues.

Prince Edward Island: On March 6, 1991, a Memorandum of Veterans Health Care Issues was signed by the Department of Veterans Affairs and the P.E.I. Hospital and Health Services Commission. A negotiating strategy for PEI was approved by Treasury Board on March 27, 1991. Discussions are underway regarding a Master Agreement and joint funding for 10 long-term care beds for veterans.

Nova Scotia: A Memorandum of Veterans Health Care Issues was signed in June 1990 between the Department of Veterans Affairs and the Department of Health and Fitness for Nova Scotia. A negotiating strategy was approved by Treasury Board Ministers on March 27, 1991.

Newfoundland: A Letter of Intent was exchanged in September 1990 and a negotiating strategy for Newfoundland was approved by Treasury Board Ministers on March 27, 1991.

Psychiatric Institute - London, Ontario

A study of patient needs, funded by the Department and completed in June 1990, indicated that the transfer of the majority of the veterans from the Psychiatric Institute to Parkwood Hospital was a feasible option.

Discussions and negotiations are underway between the Department of Veterans Affairs, the Government of Ontario and three London area hospitals to resolve the issues surrounding future accommodation for veterans of the Psychiatric Institute.

Rideau Veterans Home

Negotiations are ongoing with the Province of Ontario and the Perley Hospital in Ottawa for the transfer of the Rideau Veterans Home (RVH). The Transfer Agreement is expected to be signed in the summer of 1991. A 450-bed, long-term care facility will be constructed to replace these two facilities with 250 beds slotted for priority access by veterans.

Planning for the new building is well underway. Construction of the veterans' component is being scheduled for occupancy one year prior to completion of the total facility.

Program Services Division

The Program Services Division supports the Assistant Deputy Minister Veterans Services and provides advisory service to regions and divisions throughout the Branch.

This new division provides a variety of support functions to the Department, particularly in the areas of forecasting client populations and program expenditures, costing legislative and program change proposals, and operating a performance measurement system and various program management information systems. It is also responsible for a series of branch-wide functions including planning, coordination of projects, internal and external branch communications and administrative matters.



Key to Symbols

- Regional Office
- District Office

Regions

The Veterans Services Branch, through five regional and 32 district offices across the country, is responsible for delivering health care and providing social and economic support to veterans and qualified civilians in all

regions of Canada.

The branch operates the departmental hospital at Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec; and the veterans' homes in Senneville, Quebec; Ottawa, Ontario; and Saskatoon, Saskatchewan.

Atlantic	47,444
Quebec	79,759
Ontario	270,810
Prairie	98,801
Pacific	106,002
Total	602,816
Of the total, 52,816 veterans are female.	

TABLE 10
Estimated Total
Veteran
Population by
Departmental
Region, 1991



Atlantic Region

The Atlantic Region comprises a regional office located in Dartmouth, Nova Scotia, a sub-regional office in St. John's, Newfoundland, and six district offices serving the four Atlantic provinces in Charlottetown, Prince Edward Island, Saint John and Campbellton in New Brunswick, Sydney and Halifax in Nova Scotia and Corner Brook, Newfoundland.

During 1990-1991, the Veterans Independence Program case-load in the region grew to 14,993 clients. A micro computer-based system was implemented throughout the region to assist counsellors in case management. Major renovations and improvements during the year were made to the Fort Massey Cemetery in Halifax. It is now a more fitting tribute to those who served.

Regional office staff organized training sessions for counsellors and nurses to help them upgrade their skills in case management and to give them a better appreciation of the health needs of veterans.

The joint Red Cross/Royal Canadian

Legion Community project in Moncton, New Brunswick, which provides day care services to disabled elderly veterans, was extended to Richibucto, New Brunswick.

During this period, a Master Agreement for the provision of health care services to veterans was signed with the province of New Brunswick.



Quebec Region

The Quebec Region has a regional office in Montréal and four district offices in Quebec City, Sherbrooke, Gatineau and Montréal. A team of 34 counsellors serves the region.

During 1990-1991, the Quebec Region actively participated in the implementation of the *Veterans Health Care Regulations*. All employees affected by the changes attended information sessions.

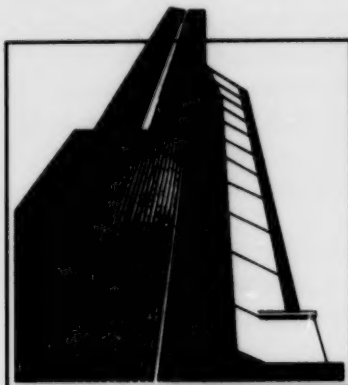
Within the framework of the Veterans Independence Program (VIP), all cases of veterans 75 years of age and older who were not receiving VIP benefits were reviewed. Overall, the number of clients increased by 16.76% over the previous year. Permanent agreements

for the provision of VIP benefits were reached between the region and home support services agencies in urban areas. The payment of VIP accounts was centralized in the regional office, speeding up reimbursements and freeing up resources in the district offices to dedicate to client service.

The employees at the district offices participated in various exhibitions for seniors, including the *Salon des aînés* in Quebec City, the *Salon international des aînés* and Times of Your Life in Montréal, and the agricultural fair in Huntingdon.

The Finance Directorate developed an internal audit system based on statistical sampling. This new system greatly facilitates post-audits on administration of benefits and finances.

The regional office developed a computer program for calculating accommodation and meal costs for veterans in receipt of long-term care. Moreover, the Quebec Region submitted a proposal to Head Office aimed at simplifying the performance measurement system for counsellors. This proposal was accepted and implemented at the national level.



Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital accommodates more than 700 patients and is staffed by 1,200 employees.

The average age of the patients is now over 75 and their health is deteriorating. Consequently, they require more care. Ste. Anne's challenge must be to adapt its environment and methods to the changing needs of these veterans.

A number of special projects have been implemented to ensure that patients' quality of life is maintained. For example, several assistant head nurses were hired for the "night project". There is now one night nurse on duty for each care unit.

Since the implementation of the Veterans Independence Program, the number of veterans requesting admission to Ste. Anne's has gradually fallen, leading to a high number of vacant beds and the closure of one unit. This closing provided the opportunity to redistribute the psychogeriatric patients and to provide a calmer environment with more space. This was in keeping with a study conducted in 1986 which had

shown that persons suffering from cognitive deficiencies would benefit from such an arrangement. As well, doctors were redeployed to other units enabling the staff to maintain a high quality of service.

During the year, the residents of Senneville Lodge were moved to "Senneville-en-Haut", a unit within the hospital. This relocation meant that they would be in a unit which more closely met their needs.

There were improvements to some administrative services including the implementation of the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) in the laboratory. This is a major project to compile an inventory of all chemicals, obtain material safety data sheets, and develop labels for each product.

As well, outdated equipment in the radiology department was replaced and the physiotherapy service was accredited by the Professional Corporation of Physiotherapists of Quebec.

Various conferences were held and, as in the past, eminent specialists and scientific speakers were invited to attend. Some members of the psychiatric staff gave lectures in Canada, the United States and Japan on various aspects of psychogeriatrics.

The Liaison Day Centre promotes the well-being of veterans living in the community through prevention, education, and therapeutic and social activities, encouraging each individual to actively participate. A new dimension was added in 1990-1991 - namely that of

environmental health as a prevention tool. Many projects were carried out, including one in which the use of styrofoam cups and disposable dishes and cutlery was eliminated.

As the patient population ages, the role of the Volunteer Service changes and is readjusted accordingly. During the year, a palliative care service (provision of trained companions for the dying) was established and offered to patients and their families.

The recreational activities offered to the veterans also reflect the changes in their conditions. These activities are offered both during the day and in the evening in the care units, auditorium and in the community. Over the past year, patients went to the carnival, a corn roast, bingo games and races, ate out in restaurants and attended Fathers' Day, Easter, and Christmas and New Year's celebrations.

During the year, changes were made on the grounds to enable patients to get outside and enjoy the fresh air as much as possible. New asphalt paths were built and several pedestrian crosswalks were put in. Inside the hospital, special, easy-to-use, telephones with large numbers were installed in one of the care units.

On November 11, 1990, a special religious program from Ste. Anne's was televised live nation-wide on *Radio-Canada* to mark Remembrance Day. "*Le Jour du Seigneur*" comprised a Mass followed by a short memorial ceremony.



Ontario Region

The Ontario Region comprises a regional office in Toronto, 10 district offices in Toronto, Hamilton, Brampton, London, Windsor, Peterborough, Ottawa, Kingston and North Bay, a sub-district office in Thunder Bay and the Rideau Veterans Home in Ottawa. The London and Toronto North district offices are co-located with contract hospitals. The Ontario Region provides service to veterans living in Ontario and outside of Canada.

As a result of Ontario Region's active community outreach program, the number of veterans receiving benefits from the Veterans Independence Program (VIP) in Ontario has grown to more than 24,000. Over 33,000 VIP maintenance activities (e.g. renewals, changes, cancellations) were carried out in 1990-1991 representing a 100% increase over the previous year.

Ontario Region has approximately 17,143 WVA and CWA recipients, 22,151 veterans receiving treatment benefits only, and 52,063 pension recipients.

Plans for the transfer of the Rideau

Veterans Home are continuing. The average age of its residents and their care needs have increased. The waiting list has grown and those waiting for admission require heavy care or suffer considerable confusion.

Many new volunteers were recruited to assist residents on outings, medical appointments and church services, to operate the canteen and the pub and to visit those residents who have little or no family support.

Two major physical improvements were made at RVH in 1990-1991: the heating system for the East Pavilions, Administration Building and the auditorium was replaced and a wheelchair lift was installed in the auditorium to enable more residents to participate in the Arts and Crafts program and large group activities.

The 170-bed George Hees Wing of the Sunnybrook Health Science Centre in Toronto, which opened in September 1990, includes a Special Care Unit which caters to mobile veterans who experience memory loss and cannot be left alone.

Ontario Region participated in the development of a Special Care Unit at the Western Counties Wing of Parkwood Hospital in London. The Special Care Unit, the first such unit in the contract beds in Ontario, opened in June 1990.

Meetings between the London District Office and Parkwood Hospital brought about a respite care program at Parkwood Hospital.

A Native outreach project undertaken by the North Bay District Office was

completed in December 1990. In this project, the native counsellor of the North Bay District Office and the Native Veterans Association of Northwestern Ontario explained the Veterans Affairs benefits to native veterans residing on remote reserves.

Federal and provincial approval was given for a housing complex for veterans and surviving spouses of deceased veterans on WVA. This was a cooperative effort between the North Bay District Office and the Royal Canadian Legion. It is scheduled for construction in Haileybury in 1991-1992.

The Toronto South District Office initiated a project to find appropriate housing for health-impaired veterans who have lived their lives in rooming houses, boarding houses or in the streets of downtown Toronto. A questionnaire is being developed to help identify the numbers and profiles of these "hard to house" veterans.

In 1990-1991, more than 4,000 veterans visited the dental clinic at the Toronto North District Office where the implant program was continued. The teaching program attracted dental interns, hygienists and assistants as field placements. The dental clinic in London was closed in June 1990.

The relocation of the Ontario Regional Office from Toronto to Kirkland Lake continued on course following the February 1990 announcement. One of the first tasks of the Relocation Team was to establish an implementation framework. It received Treasury Board approval and funding in July 1990.

Relocation is taking place in four phases over a three-year period. Phase one consisted of having 50 positions in place in the new office by March 31, 1991. Two operational units, Special Programs and Veterans Independence Program accounts payable, and the related supervisory and support service positions formed the first group.

Training for these employees began with a six-week orientation program in Kirkland Lake, to be followed by on-the-job-instruction in Toronto and in other locations across the country. A team of analysts in the Regional Office in Toronto is documenting work procedures which will be used as the basic training and reference material for the new employees.

The Department is committed to assisting the indeterminate employees in the Ontario Regional Office in Toronto who have chosen not to relocate with their positions. A special unit has been set up to coordinate all such efforts which include counselling, training and placement services, as well as access to other Workforce Adjustment benefits.



Prairie Region

The Prairie Region comprises a regional office in Winnipeg, six district offices in Winnipeg and Brandon, Manitoba; Regina and Saskatoon, Saskatchewan; Calgary and Edmonton, Alberta; a satellite office in Dauphin, Manitoba and the Saskatoon Veterans Home.

There are approximately 98,801 veterans in the region. The majority of them live in the urban centres of Winnipeg, Regina, Calgary and Edmonton.

All district offices serve veterans in the rural areas with Edmonton, Saskatoon and Winnipeg also serving veterans in remote northern communities and the Northwest Territories.

Saskatchewan and Manitoba lead the region with the highest population aged 65 and over. This has a considerable impact on social service programs and health care costs for the provinces.

Services to native veterans and coordination with native veteran organizations are priorities throughout the Region.

During 1990-1991, VIP clients increased to 11,238 from 8,301 the previous year. There were 1,356 Canada Service veterans on VIP or 12.1% of the total regional VIP clients. The average VIP case-load for a counsellor in the Prairie Region increased to 246 from 190.

Important initiatives included:

- training of all counsellors;
- counselling of RCMP disability pensioners;
- converting client information related to TAPS from manual records to computerized data;
- introducing a "Buddy System" through the Brandon Office, with the assistance of veterans' organizations, for VIP clients living in remote areas;
- monitoring contract care facilities at Colonel Belcher Hospital in Calgary, Deer Lodge Centre in Winnipeg, Wascana Rehabilitation Centre in Regina and the Mewburn Veterans Centre in Edmonton. The Prairie Region provides 438 beds to veterans through these facilities.

The Saskatoon Veterans Home currently has 57 residents.

Communications focused on services to the client, commemoration and education. Internal communications included a regional annual report, a newsletter at the Saskatoon Veterans Home and media monitoring.

In the spirit of PS2000, each district office and each unit of the regional office held office retreats for all staff and information sessions on PS2000. Suggestions provided by staff members during these sessions dealt with: communications, training, streamlining of procedures, review of

organization, equipment, budget and delegation of authority. Some of the suggested ideas were implemented.



Pacific Region

The Pacific Region includes a regional office in Vancouver and four district offices in Vancouver, Prince George, Penticton and Victoria. It provides service to veterans in British Columbia and Yukon.

The Prince George District Office covers one of the largest geographic areas in the country, yet it is one of the smallest in terms of the number of veterans served. Although the case-load is light, many clients live in isolated areas with few services available. This can create problems calling for unique solutions to maintain the independence of veterans in their own communities.

The Okanagan Valley, with its temperate climate and amenable life-style, is attracting veterans in increasing numbers. This translates into a proportional increase in demand for services from the Penticton office, most notably the Veterans Independence Program and Pension entitlement boards.

Vancouver Island continues to be a favourite retirement or relocation destination. The Victoria District Office is responsible for providing services to this area, which includes 138 long-term care beds in the Memorial Pavilion of the Royal Jubilee Hospital. The Vancouver District Office, with the largest client base of any district in the country, is also responsible for 600 long-term care beds.

Despite this large number of existing beds, new ones are required to keep up with the demands of the Pacific Region. In June 1990, the province of British Columbia and the Department signed an agreement to provide 200 new priority access beds for veterans. The additional extended care beds are to be distributed where there is demand throughout the province, to give veterans access to beds in or near their community. The first group of beds will be available in 1991. The remaining allotment of beds will be made over the next several years.

These new beds complement the existing 738 long-term care beds in the Greater Vancouver and Victoria areas. The province-wide availability of beds will help meet the health care needs of veterans requiring institutional care and allow them the opportunity to be integrated with other local services.

In 1990-1991, VIP cases increased by 2,400 in the region, a 25% growth. This increase required that case management and administrative processes be examined to ensure that service is maintained at a satisfactory level. The average turnaround time for establishing cases was well within the standard. Payments took an average of 12.7 days, excluding mail time.

Administration

The Administration Branch is responsible for ensuring the effective and economical use and protection of personnel, financial information and materiel resources. The branch provides managerial and operational support services in response to the Minister's priorities, the requirements of Parliament and the Central Agencies, and the specific needs of the various Portfolio programs.

Administrative and legal services are delivered directly to branches and agencies in accordance with Memoranda of Understanding or letters of agreement which are negotiated annually. The branch also reaches out through a network of detached functional specialists to ensure that policy and guidelines are applied objectively and consistently.

A full-time adviser was appointed to coordinate PS2000 initiatives within the branch. A communications strategy was developed to ensure that managers and employees, at all levels, were aware of, and encouraged to actively participate in PS2000. Significant progress has been realized in the areas of improved service to the client, employee empowerment, and streamlining of internal policies, procedures and management practices.

The Financial Management Information System (FMIS) is the official departmental reporting system. The trust account module was redesigned to permit the issuance of statements of account and to calculate and credit interest payable to each trust account. Statements are mailed to clients in January and July. The system

continues to maintain an average of 70,000 Veterans Independence Program (VIP) contract arrangements and produces on average 60,000 cheques per month.

With the implementation of the Goods and Services Tax on January 1, 1991, the Finance Division developed new policies and procedures on the collection and payment of the GST by the Portfolio. During the year, work began on statistical sampling of VIP payments.

A study to identify the type and extent of barriers to women in the Portfolio was conducted during the year. A Portfolio advisory committee on women's issues, reporting directly to the Deputy Minister, was established with a mandate to provide advice on issues, policies and decisions that impact upon women and to advocate and promote their equitable employment in Veterans Affairs.

There was increased emphasis on labour management relations and expanded labour management consultation in 1990-1991. Regular consultative meetings with the Professional Institute of the Public Service were initiated. As well, in the event of a legal strike, a new initiative was undertaken to reach an agreement with the local component of the Public Service Alliance of Canada on the number of employees who are considered essential in providing services.

An important language training innovation was the development, testing and introduction of the Portfolio Second Language Assignment (SLA) Program. This

program offers employees a combination of job enrichment, language practice and enhancement in an actual work environment, as well as the opportunity to make a useful contribution to the work of the host office and get better acquainted with colleagues from another area of Veterans Affairs.

In March 1991, the Deputy Minister of Veterans Affairs and the Secretary of the Treasury Board signed a Letter of Understanding on Official Languages. This agreement outlines the strengths and weaknesses of the Department's Official Languages Program, and outlines a plan, an accountability framework and a management approach for the implementation of 21 improvement goals over the next three years.

In May 1990, Veterans Affairs received an award from Treasury Board for the most significant progress in the employment of Aboriginal Peoples in the Public Service. Some of the special initiatives undertaken by the Portfolio included liaison with native organizations and communities, active use of special measure programs available through the Public Service Commission and a flexible and open approach by management to developmental opportunities for Aboriginal Peoples.

Many new systems or improvements to existing computer systems were put into place. Notable among these were the direct deposit module for War Veterans Allowance; implementation of the new *Veterans Health Care Regulations* and payment of interest on trust accounts. Detailed development definition was completed on the

Pensions Adjudication Support System and on the War Veterans Allowance Data Capture System.

Work began on the development of a long-term strategy for the management of information holdings in Veterans Affairs.

Formal requests for personal information under the *Privacy Act* numbered 1,094 last year. Another 73 formal requests were received under the *Access to Information Act*, an increase of 31 over the previous year. There were also 354 requests for access to information that were handled informally and 114 requests for access to personal information where informal responses were provided.

Emphasis was placed on providing security/reliability clearances for applicants to, and employees of, the Portfolio in line with the spirit and intention of PS2000 initiatives. Approximately 1,700 clearances were authorized. Modifications to the federal government security policy were reviewed and distributed throughout the Portfolio. These changes reduce the paper flow and time required to obtain clearances.

Portfolio facility emergency plans were reviewed, and recommendations are being implemented on an ongoing basis.

Minister's Recognition Award

The Minister's Recognition Award was introduced in 1987. Each year, the Minister gives this special award to employees who have demonstrated exceptional dedication and commitment to the well-being of

veterans and/or their dependants. In 1990, the Minister honoured eight employees for their outstanding contribution.

The following employees were so honoured by the Minister: Claire Boyer, Treatment Accounts Processing System (TAPS) Communication Officer, Atlantic Regional Office; Louis-Marie Drouin, Legal and Administrative Assistant, Bureau of Pensions Advocates, Ste. Foy District Office; Jocelyne Maillé Fournier, Head Nurse, Ward 2 North, Ste. Anne's Hospital; Gilberte Germain, Head Nurse, Ward 1 North, Ste. Anne's Hospital; Jack Mancor, Regional Manager of Benefit Administration, Pacific Regional Office; Larry Manson, Regional TAPS Project Coordinator, Prairie Regional Office; William Moffat, System Control Officer, Benefit Delivery Services, Head Office Charlottetown (Veterans Services Branch); Claudette Moncrieff, Chief of Awards and Documentation, Head Office Ottawa (Corporate Services Branch).

Veterans Land Administration

Property Management

The Veterans Land Administration (VLA) provides services related to administering loan agreements for veteran clients.

During 1990-1991, VLA actively participated in managing 14,040 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the *Veterans' Land Act*. Since the *Veterans' Land Act* was enacted in 1942, approximately 144,000 veterans have settled under this program.

During the past year, 1,685 veteran clients fully repaid their loans and were issued title documentation to these properties. In addition, the Director processed conveyances for 122 partial sales and releases of security and prepared documentation for 128 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines.

The 1986 amendment to the *Veterans' Land Act* resulted in 178 veterans adding their spouses to the agreement of sale by an addendum to the agreement. Upon the death of the veteran, the spouse will be able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 12,343 veterans have had their spouses added to the agreement of sale.

In 1990-1991, 428 agreement holders died, nine fewer than in 1989-1990. VLA processed these estate cases and

continued efforts to resolve those from previous years. In total, 396 estate cases were finalized. More than 92% of the cases were resolved within 12 months of notification of the veteran's death.

Of the 428 veteran clients who died during 1990-1991, 98 had their loans covered in whole or in part under the VLA Group Life Insurance Plan. The insurance benefits credited to these accounts amounted to \$474,283. Since inception of this Group Life Insurance Plan in 1963, more than \$15 million has been paid to the beneficiaries of 2,395 deceased veteran clients.

The conditional grants provided within the *Veterans' Land Act* were awarded to eight agreement holders during 1990-91, representing a value of \$8,400. Since the beginning of VLA operations, 105,378 veterans have earned grant benefits totalling over \$160,984,409.

As of March 31, 1991, arrears totalled \$226,218 representing 1.7% of the total due and owing. This compares to arrears of \$203,067 (1.4%) on March 31, 1990.

Principal and interest payments received by the Director during the year were \$13.7 million and \$4.1 million respectively as compared to \$16.9 million and \$5.0 million a year ago. The principal outstanding as of March 31, 1991 was \$61,006,153.

Under the provisions of the *Veterans' Land Act*, funds acquired through partial sale transactions, rentals, leases, easements and fire losses must be placed into a general suspense account which is controlled and administered

by Veterans Land Administration. On April 1, 1990, \$71,797 was held in this account. During the year, \$537,750 was accumulated and disbursements amounted to \$558,520. At the end of

the period, a total of \$51,027 was held in this account.

Active Agreements of Sale						
Geographic Location	Number of Accounts	Outstanding Balance Cost to Director	Amounts Due on 1990-1991 Instalments Plus Arrears	Amounts Collected of 1990-1991 Instalments Plus Arrears	Percent Collected	Prepayments Since Inception in Active Accounts
		\$	\$	\$	%	\$
VETERANS						
British Columbia	1,688	6,997,110.66	1,747,191.63	1,739,997.87	99.59	101,513.98
Alberta	776	5,426,433.64	1,041,751.97	1,001,671.19	96.15	107,617.90
Saskatchewan	1,204	9,540,547.71	1,901,512.24	1,771,769.31	93.18	150,836.05
Manitoba	588	3,161,189.94	759,320.98	732,557.74	96.48	85,309.81
Ontario	4,412	22,381,265.91	4,195,540.79	4,184,173.91	99.73	662,927.93
Quebec	1,047	4,349,760.95	984,016.67	981,943.23	99.79	68,407.40
Atlantic	2,508	8,790,772.73	2,290,827.44	2,281,859.57	99.61	335,381.26
Total Veterans	12,223	60,647,081.54	12,920,161.72	12,693,972.82	98.25	1,511,994.33
Full-Time Farming	1,530	14,131,035.62	2,966,814.66	2,769,017.83	93.33	232,442.99
Part-Time Farming	10,644	46,412,084.10	9,919,167.67	9,890,779.01	99.71	1,270,995.04
Commercial Fishing	49	103,961.82	34,179.39	34,175.98	99.99	8,556.30
CIVILIANS						
British Columbia	13	47,535.94	18,285.69	18,256.61	99.84	994.67
Alberta	8	30,633.72	11,916.15	11,916.15	100.00	2,593.25
Saskatchewan	4	15,026.44	6,649.53	6,649.53	100.00	251.16
Manitoba	2	16,998.67	3,766.84	3,766.84	100.00	6.06
Ontario	26	174,424.17	39,678.70	39,678.70	100.00	2,541.23
Quebec	2	7,599.39	1,589.75	1,589.75	100.00	0.00
Atlantic	19	83,173.44	23,430.61	23,430.61	100.00	1,053.58
Total Civilians	74	375,391.77	105,317.27	105,288.19	99.97	7,439.95
Veterans & Civilians	12,297	*61,022,473.31	13,025,478.99	12,799,261.01	98.26	1,519,434.28
* Includes Unearned Conditional Grants.						

TABLE 11
Veterans' Land
Act, Collection
Statement for
Fiscal Year
1990-1991

Corporate Services

The Corporate Services Division provides executive support and the principal planning, legislative and evaluation activities of the Department from a Portfolio-wide perspective. In 1990-1991, Foreign Countries Operations, Awards and Documentation and Public Service 2000 became part of the division. Corporate Services has offices in both Ottawa and Charlottetown.

Ottawa

The Ottawa element of Corporate Services comprises the Executive Secretariat, the Foreign Countries Operations, the Awards and Documentation Section, the Public Service 2000 Office and executive support services in Finance, Personnel and Administration.

The Executive Secretariat is the clearing house for petitions, parliamentary questions, and motions for production of papers. It also processes submissions to Treasury Board, Orders-in-Council and Circular Letters from central agencies. During 1990-1991, it initiated the research necessary for the minister to reply to more than 2,200 letters dealing with Portfolio business and responded to more than 9,000 general enquiries.

The Foreign Countries Operations administers veterans' benefits to about 5,000 Canadian disability pensioners living outside Canada and, through reciprocal agreements, arranges for medical treatment and supplementary benefits for 6,300 disability pensioners of Allied countries who are living in Canada.

It also administers Funeral and Burial grants for Canadian disability pensioners who die outside Canada while receiving care for a service-connected disability. The unit spent \$1.4 million on programs during the past year and maintained regular contact with a number of foreign governments to ensure smooth administration of reciprocal agreements.

The Awards and Documentation Section provides medals and badges to qualified persons and answers related enquiries. During 1990-1991, 4,000 first-issue medals, 3,973 replacement medals and 248 Korea Service Badges were issued.

The section also reviews veterans' service files and prepares copies of service and medical documents for the Pension adjudication process. During the year, 12,959 veterans' service and medical documents were reviewed and prepared.

The office of Coordinator, Public Service 2000 was established during the past year. Managers are encouraged to implement Public Service 2000 within their own organizations. This has given rise to some varied and interesting approaches. The consensus is that long-term change can only occur if implementation occurs through the existing management structure as opposed to a Task Force approach. Comparisons with other departments indicate that Veterans Affairs is in a very favourable position with respect to key result areas such as layering, delegation of authority, and service standards.

Charlottetown

The Charlottetown element of Corporate Services comprises Corporate Planning, Legislation and Regulations, and Evaluation and Administration.

The division gives direction to the Portfolio planning process. The process establishes priorities and related goals which form a basis for accountability. Other aspects of the process include ongoing review of goals, priority projects and key operational indicators.

Several legislative and regulatory initiatives were taken during the year. A bill was passed in December 1990 which amended a number of statutes pertaining to veterans. Significant changes included the payment of interest on veterans' administered accounts and the creation of a trust fund to assist needy veterans.

The consolidated *Veterans Health Care Regulations* were enacted on September 1, 1990 after extensive consultation with veterans' organizations. A new Gallantry Awards Order was also passed which, for the first time, allowed Newfoundlanders to receive gallantry payments previously available only to members of the Canadian Forces who were decorated for wartime gallantry.

The necessary regulatory initiatives were taken so that Canadian Forces personnel who suffered a disability as a result of serving in Special Duty Areas such as Cyprus and the Persian Gulf would become eligible for VIP benefits.

Program evaluations continued to be aimed at improving the effectiveness of service to the veterans. A study on the options of providing long-term health care through institutions was completed. An additional study examined the means of delivering the Veterans Independence Program in light of an expected doubling of the work-load.

Audit

The Audit Division, reporting to the Deputy Minister, conducts reviews and appraises the Portfolio's programs and operations. All major functional responsibility areas in the Department and the agencies are examined on a cyclical basis. This includes general management, operations, finance, administration, personnel, and systems development. Audit projects may also touch on any area of interest to senior management.

An audit committee oversees the planning and review of annual audit activities. This committee is chaired by the Deputy Minister, with representation from senior management of the Department and Agencies as well as membership from outside the Portfolio. The committee monitors the follow-up work ensuring that approved corrective action is taken.

While Charlottetown is the base of operations for the division, many of its activities are carried out in regional and district offices across the country.

The division's auditors work with the client's staff to obtain information and explanations necessary for their audits. A report is written on each audit assignment with recommendations, developed in consultation with responsible managers, for improvements in policies, practices, and controls.

Major audit projects carried out in 1990-1991 included a review of Other Health Purchased Services and of the Treatment Accounts Processing System (TAPS). An audit of the counselling

function was undertaken jointly with the Office of the Auditor General of Canada, one of the first such joint projects. It was viewed by both parties as a significant success.

Several projects are ongoing such as the transfer of the Rideau Veterans Home and follow-up to the Auditor General's 1986 audit. Others were short, focused studies responding to requests of the Deputy Minister.

Audit has responded to the PS2000 initiative by participating in a government wide reconsideration of the future role of audit in the changing environment. All staff attended a three-day seminar and workshop focused on improving Audit's role of providing timely, relevant information to senior management. Audit's goal is to present concise and useful information with an appropriate balance between the elimination of redundant controls and the creation and maintenance of those that serve a useful purpose.

In all its dealings with clients and employees across the Portfolio, the Audit Division strives to maintain a fair and balanced approach which is reflected in the reporting of audit results.

Communications

Services to inform the public and the media through news releases, publications, exhibits, audio-visual presentations and advertising activities are planned and coordinated by the Communications Division. During the year, the division placed continuing emphasis on the new federal communications policy which provides for greater integration of communications activities with policy development, and the involvement of management in planning and implementing communications activities. In keeping with this new policy, the division provided advice, direction and assistance to branches on all aspects of disseminating public information and monitoring public opinion.

During 1990-1991, Communications faced many challenges. The standardization of board and lodging charges in contract institutions, which was announced in the federal budget, prompted much uncertainty among the veteran population. The division was called upon to minimize this uncertainty by issuing ministerial statements and explaining the rationale of this decision both in person and through the media.

The Persian Gulf War created an influx of personnel entitlement questions. In response, the division prepared a comprehensive media package for distribution. It also assisted Emergency Preparedness Canada in monitoring media coverage for the Privy Council Office.

Since the number of clients using Direct Deposit continued to increase,

direct mail communication like the cheque insert is slowly becoming a thing of the past. As an alternative, the Minister will issue a message to clients which reflects the previous year's accomplishments in each annual payment statement.

The Commemoration and Special Events Directorate rejoined the division in 1990. Highlights of the year included pilgrimages to mark the 75th anniversary of the Gallipoli expedition, the 45th anniversary of the liberation of Holland, the 45th anniversary of the liberation of the Hong Kong prisoners of war, as well as the annual ceremony at the Vimy Memorial in France.

The Department's newspaper *Carillon* was produced monthly to inform personnel about programs and ongoing activities, as well as provide articles of interest about employees and their work.

**Department of Veterans
Affairs as of March 31, 1991**

Minister

Hon. Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.

Deputy Minister

David Broadbent

**Senior Counsel (Department of
Justice)**

Gordon Davidson, Q.C.

Assistant Deputy Minister, Relocation

Desmond N. Rive

A/Director General, Audit

Philip L. MacDonald

Director General, Corporate Services

Brice Bowen

Director General, Communications

Louise Neveu

PS2000 Coordinator

Gordon J. Parker

Veterans Land Administration

Assistant Deputy Minister

A. Ian MacRae

A/Director, Administration

A.M. (Sandy) Dobbs

**Director General, Property
Management**

David Bell

Director, Property Management

David MacDonald

Division Directors

Quebec

Cindy Clarkson

Ontario

Hugh Hoard

Western

Brian Gallagher

Administration

Assistant Deputy Minister

Serge Rainville

Director General, Finance

Rhéal E. Bray

Director General, Personnel

Simon E. Mombourquette

**A/Director General, Management
Services**

Gordon Harper

Director, Security Services

Robert J. McCann

**Coordinator, Access to Information
and Privacy**

Donna Cawley

Veterans Services

Assistant Deputy Minister

David Nicholson

Director General, Program Services

R.W. (Bob) Hughes

Director General, Benefits

Doris Boulet

Director General, Health Care

Darragh Mogan

**Director General, Intergovernmental
Affairs**

Gerry Steele

**Director General, Health Professional
Advisory**

Dr. Norman Urie

Director General, Atlantic Region

Ron Witt

Director General, Quebec Region

Jean-Paul Tétrault

Director General, Ontario Region

Neil Corcoran

Director General, Prairie Region

Wm. (Bill) Shead

A/Director General, Pacific Region

David J. Steele

Executive Director, Ste. Anne's Hospital
Lucie Myre
Assistant Executive Director, Ste. Anne's Hospital
Richard Watkins
Sub-Regional Director, St. John's, Nfld.
John Walsh
Deputy Director General, Atlantic Region
Malcolm Sayle
Deputy Director General, Quebec Region
Gilles Paré
A/Deputy Director General, Ontario Region
Nancy Magwood
Deputy Director General, Prairie Region
Bob Atkinson
Deputy Director General, Pacific Region
Fred Harvey

District Directors

Corner Brook, Nfld.
Jim Publicover
Charlottetown, P.E.I.
John Walker
Halifax, N.S.
Ray Landry
Sydney, N.S.
Raymond Comeau
Campbellton, N.B.
Guy Daigle
Saint John, N.B.
Dave Beck
Gatineau, Que.
Al Samson
Montréal, Que.
J.C. Serge St-Martin
Québec, Que.
Gilles Croteau
Sherbrooke, Que.
Régis Gagnon

Brampton, Ont.
Phillip Ash
Hamilton, Ont.
Roger Bean
Kingston, Ont.
J.G.H. (Jim) Honey
London, Ont.
Alan Settrington
North Bay, Ont.
John Conlin
Ottawa, Ont.
Helena McNaughton (Acting)
Peterborough, Ont.
Michael Lyle
Toronto, Ont. (North)
O.O. Collins
Toronto, Ont. (South)
Georges Larivière
Windsor, Ont.
Ian Coffin
Brandon, Man.
Jim Ferguson
Winnipeg, Man.
Gisèle Toupin
Regina, Sask.
K. Barry Robins
Saskatoon, Sask.
Roy Sherling
Calgary, Alta.
Annette Cantalope
Edmonton, Alta.
A.E. (Gene) Bince
Penticton, B.C.
Wilf Solanik
Prince George, B.C.
Dick Normandale
Vancouver, B.C.
Donald McRae
Victoria, B.C.
Ken Parkinson



Veterans Appeal
Board Canada

Tribunal d'appel des anciens
combattants Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Dear Sir:

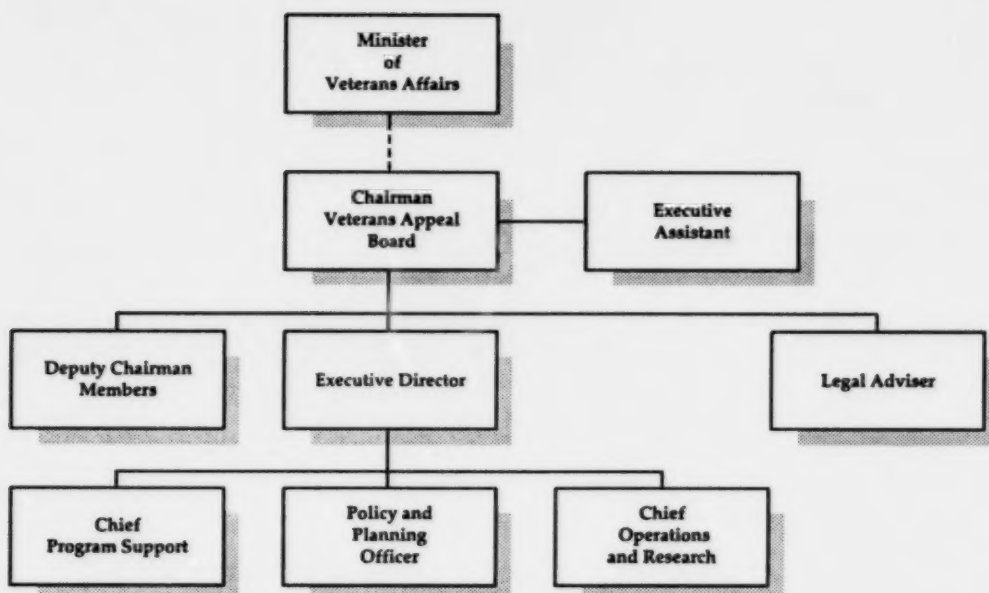
I have the honour to submit the following report on the work of the Veterans
Appeal Board for the fiscal year ending March 31, 1991.

Yours sincerely,

Twila M. Whalen, LL.B.
Chairman



Veterans Appeal Board



Veterans Appeal Board



The Veterans Appeal Board, established under the *Veterans Appeal Board Act*, is an independent agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board, which replaced the former Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board, began operations on September 14, 1987.

Within the Veterans Affairs Portfolio, the Board is the final tribunal for ex-members of the Armed Forces, the Royal Canadian Mounted Police and certain civilians and/or their dependants, who are dissatisfied with decisions regarding pensions and allowances of the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission or the Department of Veterans Affairs. The Board is also responsible for providing interpretations of the *Pension Act*, the *Civilian War Pensions and Allowances Act*, the *War Veterans Allowance Act* and related statutes.

The procedures followed by the Board in conducting hearings are non-adversarial, open to the public, and informal in nature. The Board accepts documentary evidence but is not permitted to hear oral evidence. Hearings are conducted in the official language of the appellant's choice.

The Veterans Appeal Board is composed of the Chairman, who is the Chief Executive Officer, the Deputy Chairman, and four other Members. Additional Members may be appointed by the Governor in Council

due to increased work-load. Thirteen such additional Members have been appointed.

The Legal Adviser, Executive Director and support staff provide legal, paralegal, secretarial, administrative and financial support to the Board.

Pension Activities

As indicated in Table 12, the total number of appeals and applications for reconsideration received in 1990-1991 increased from 2,630 to 2,712. The Board heard 2,239 pension cases, and rendered decisions on 2,284. Of the total number of claims adjudicated, 38% were favourable while 16 were referred back to the Canadian Pension Commission for further investigation.

The average turnaround time for pension appeals and applications for reconsideration, i.e. from the date of receipt to promulgation increased to 7.8 months from 6 months last year.

During the year, the Board experienced a 33% turnover of its Members (the Governor in Council appointees responsible for hearing and deciding all appeals before the Board). Despite this, the Board continued to produce at an almost parallel rate to last year. The number of cases heard and promulgated respectively, were areas where the Board experienced a 14% reduction in output relative to forecast. Turnaround times also reflected a proportional increase as a result.

Allowance Activities

During 1990-1991, 106 appeals and 13 applications for reconsideration were received with regard to allowances. The Board rendered decisions on 73 appeals and 11 applications for reconsideration. Favourable decisions of allowance appeals and applications for reconsideration were 8% and 18% respectively. The average turnaround

time for allowance appeals from date of receipt to promulgation increased to 8.2 months from 6.2 months. Turnaround times of applications for reconsideration from date of receipt to promulgation decreased from 6.2 months to 6.1 months.

FIGURE 5

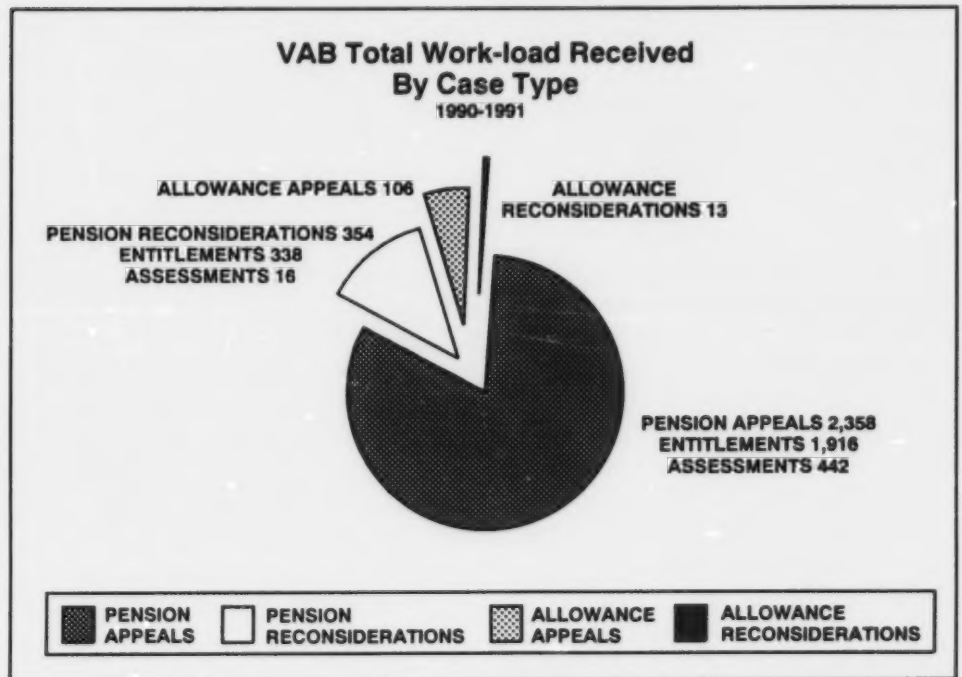
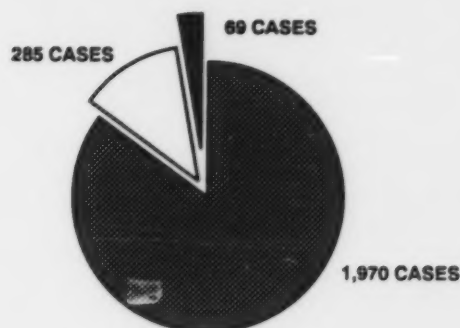


FIGURE 6

VAB Cases Presented By Representative

1990-1991



 BUREAU OF PENSIONS ADVOCATES

 ROYAL CANADIAN LEGION

 OTHER REPRESENTATIVES

	Pensions		
	PRB/VAB 1988-1989	VAB 1989-1990	VAB 1990-1991
Appeals Received			
Entitlement	1,738	1,822	1,916
Assessment	483	519	442
Applications to Reconsider			
Entitlement	378	279	338
Assessment	13	10	16
Total Received	<u>2,612</u>	<u>2,630</u>	<u>2,712</u>
Appeals Heard			
Entitlements	1,920	1,750	1,596
Assessments	471	541	393
Applications to Reconsider			
Entitlement	355	298	242
Assessment	11	11	8
Total Heard	<u>2,757</u>	<u>2,600</u>	<u>2,239</u>
Appeals Promulgated			
Entitlement	1,927	1,625	1,623
Assessment	472	490	437
Applications to Reconsider			
Entitlement	381	300	224
Total Promulgated	<u>2,780</u>	<u>2,415</u>	<u>2,284</u>
Favourable % of Appeals	40%	36%	38%

TABLE 12
Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1988-1989, 1989-1990 and 1990-1991

Veterans Appeal Board

1st Floor
Daniel J. MacDonald Building
161 Grafton Street
P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chairman

Norman A. Pimlott, C.L.U.

Deputy Chairman

Twila M. Whalen, LL.B.

Members

*Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Gaston Garceau
Mel Gass
Robert J. Howie, LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
André Roy
Roger Wedge
Bill Wright*

Legal Adviser

Jean C. Dixon, LL.B.

Principal Officers

Executive Director

Jacques A. Boisvert

Chief, Operations & Research

Donald S. MacLachlan

A/Chief, Program Support

Dianne MacEwen

Policy and Planning Officer

Lisle A. Clarke



Canadian Pension
Commission

Commission canadienne
des pensions

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

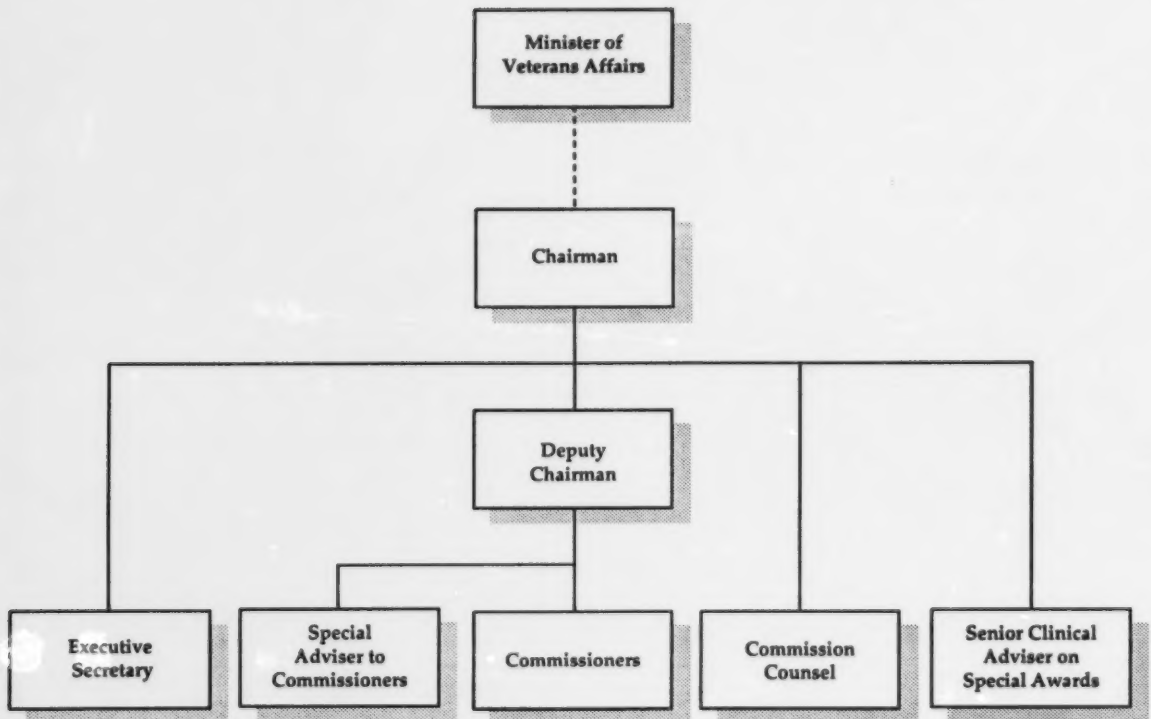
Pursuant to the provisions of Section 4(2) of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Canadian Pension Commission for the fiscal year ended March 31, 1991.

Yours sincerely,

Marcel Chartier, B.A., LL.L
Chairman



*Canadian Pension
Commission*



Canadian Pension Commission



The Canadian Pension Commission is a quasi-judicial body reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Commission's mandate is to provide compensation for death or disability arising from military service. Flowing from its mandate is the responsibility for adjudicating claims under the *Pension Act* for death or disability resulting from service in the Canadian Forces during the First and Second World Wars, Special Force Service (Korea), and from military service in peacetime.

The Commission also adjudicates, administers or is consulted on claims made under Parts I to X of the *Civilian War Pensions and Allowances Act*; *Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts*; *Flying Accident Compensation Regulations*; *Halifax Relief Commission Pension Continuation Act*; *Gallantry Gratuities and Annuities Order*; *Women's Royal Naval Services and South African Military Nursing Service (Benefits) Act*; *Penitentiary Inmates Accident Regulations*; *Special Indemnities Plan for Dependants of Canadian Forces Attachés*; and *Defence Services Pension Continuation Act*.

The Commission is also responsible for administering a number of trust funds established by private citizens for the benefit of veterans and their dependants.

Initiatives

During the past year the government enacted legislation to amend certain statutes, including the *Pension Act*. The *Pension Act* now allows for the payment of Attendance Allowance to Class 21 pensioners (final payment pensioners) and also the continuation of Attendance Allowance for one year to survivors of deceased Class 21 pensioners.

The Act was also amended to remove the means test for pensions for handicapped children. Other administrative changes were also included in the legislation.

Highlights

During 1990-1991 a total of 13,581 pension claims were received at the first level of adjudication, an increase of approximately 6% over the previous fiscal year. At the same time, the Commission adjudicated 12,340 first level pension claims. This was in addition to the 1,718 reinstatements of survivor's pensions. Of first level disability adjudications, 45.2% were favourable during the reporting period.

The number of cases heard by Entitlement and Assessment Boards of the Commission increased slightly from 6,213 in 1989-1990 to 6,665 in 1990-1991. Of second level adjudications 68.7% were favourable during the reporting year.

During 1990-1991, the Commission continued to administer three Trust Funds - The War Veterans Distress Trust Fund, the Sidney Lambert Fund and the Florence Martineau Fund. All of these trusts were established for the purpose of relieving financial distress among Canada's veterans and their dependants. The Commission has been administering trust funds since its inception in 1919. During the reporting period, a total of 307 applications for grants for financial assistance were received. Favourable rulings were made in 137 or 44.63% of these applications and \$54,531.06 was paid to relieve financial distress for eligible applicants. In adjudicating grants from Commission-administered trust funds, the Commission makes every effort to ensure that each application is treated with the utmost consideration and expediency, bearing

in mind the limited amount of funds available for distribution.

The Halifax Relief Fund showed an outstanding balance of \$700,560 at March 31, 1991. Thirty-one recipients were in receipt of monthly benefits from this Commission-administered fund which was established to provide continuing financial assistance to victims of the 1917 Halifax Harbour Explosion.

TABLE 13
Pension Recipients
1987-1991

Type	March 31 1987	March 31 1988	March 31 1989	March 31 1990	March 31 1991
Disability					
Pensioners*	97,333	96,450	95,735	94,951	94,520
Survivors	43,691	44,573	45,467	49,772	52,515
POW Only	2,751	2,644	2,550	2,431	2,331
Gallantry					
Awards Only	507	501	479	463	447
Halifax Relief	40	35	30	31	31
Others	25	23	23	22	20
Total	144,347	144,226	144,284	147,670	149,864
*Includes disability pensioners who also receive POW compensation.					

TABLE 14
Other Allowances
and Awards in
Force as at
March 31, 1991

	Number
Attendance Allowance	8,030
Clothing Allowance	3,574
Exceptional Incapacity Allowance	1,548
Gallantry Award Annuities	1,308

Type of Recipient	Type of Service				
	First World War	Second World War	Special Force	Regular Force	Total
Disability	732	77,203	2,271	14,314	94,520
Survivors	6,181	43,679	564	2,091	52,515
POW Only	13	2,317	1	-	2,331
Gallantry Awards Only	-	447	-	-	447
Halifax Relief	31	-	-	-	31
Others	-	9	-	11	20
TOTAL	6,957	123,655	2,836	16,416	149,864

TABLE 15
Pension Recipients by Type of Service as at March 31, 1991

Region	Total Decisions	Favourable	\$
Newfoundland	39	10	4,718.92
Atlantic	94	44	16,895.86
Quebec	66	28	10,601.43
Ontario	76	35	14,575.85
Prairie	9	5	1,799.00
Pacific	23	15	5,940.00
Total	307	137	54,531.06

TABLE 16
Trust Fund Applications Considered by the Canadian Pension Commission 1990-1991

Class	Degree of Disability	First World War		Second World War		Special Force		Regular Force		TOTAL	
		Number	%	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%
1	98-100	46	6.2	3,349	4.2	70	3.1	164	1.1	3,629	3.7
2	93-97	2	.3	239	.3	4	.2	16	.1	261	.3
3	88-92	17	2.3	492	.6	8	.4	17	.1	534	.6
4	83-87	6	.8	429	.5	17	.7	18	.1	470	.5
5	78-82	27	3.6	1,005	1.3	24	1.1	41	.3	1,097	1.1
6	73-77	12	1.6	607	.8	18	.8	53	.4	690	.7
7	68-72	14	1.9	964	1.2	26	1.1	54	.4	1,058	1.1
8	63-67	8	1.1	845	1.1	24	1.1	53	.4	930	1.0
9	58-62	15	2.0	1,561	2.0	59	2.6	93	.6	1,728	1.8
10	53-57	12	1.6	1,127	1.4	39	1.7	98	.7	1,276	1.3
11	48-52	37	5.0	3,725	4.7	99	4.4	237	1.7	4,098	4.2
12	43-47	7	.9	1,074	1.4	37	1.6	164	1.1	1,282	1.3
13	38-42	30	4.0	2,991	3.8	73	3.2	319	2.2	3,413	3.5
14	33-37	25	3.4	2,757	3.5	86	3.8	391	2.7	3,259	3.4
15	28-32	43	5.8	5,032	6.3	121	5.3	684	4.8	5,880	6.1
16	23-27	53	7.1	5,774	7.3	158	7.0	802	5.6	6,787	7.0
17	18-22	86	11.5	8,571	10.8	234	10.3	1,250	8.7	10,141	10.5
18	13-17	79	10.6	9,040	11.4	241	10.6	1,667	11.6	11,027	11.4
19	8-12	144	19.3	15,472	19.5	449	19.8	2,731	19.1	18,797	19.4
20	5-7	64	8.6	10,897	13.7	367	16.2	3,336	23.3	14,664	15.1
21	1-4	18	2.4	3,569	4.5	118	5.2	2,126	14.9	5,831	6.0
TOTAL		745	100.0	79,520	100.0	2,272	100.0	14,314	100.0	96,851	100.0

TABLE 17
Number and Classification of Disability Pensioners and Prisoner of War Compensation Recipients in Force as at March 31, 1991

TABLE 18
Distribution of
Pensionable
Disabilities as at
March 31, 1991

	Total	Percentage of Total
Gunshot Wounds	32,991	16
Diseases of Nervous System & Sense Organs	35,114	17
Accidents and Other Injuries	30,376	15
Diseases of the Bones & Locomotion Organs	22,634	11
Digestive System	17,288	8
Diseases of the Respiratory System	17,173	8
Circulatory System	13,529	7
Rheumatic Disease, Disease of Nutrition, Endocrine Gland and Other General Diseases	12,763	6
Infectious and Parasitic Diseases	6,926	3
Congenital and Spinal Conditions	7,204	3
Diseases of the Skin and Subcutaneous	5,727	2
Diseases of the Genito-urinary Systems	3,333	2
Cancer and Malignant Tumours	1,557	1
Others	1,321	1
TOTAL	207,936	100

Canadian Pension Commission

Daniel J. MacDonald Building
P.O. Box 9900
161 Grafton Street
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8V6

Chairman

John P. Wolfe, Maj.-Gen. (retd.), C.D.,
Q.C., LL.B, LL.M (to Dec. 1990)
Marcel Chartier, B.A., LL.L
(effective Feb. 1991)

Deputy Chairman

Murray L. MacFarlane, Q.C., B.C.L.

Commissioners

Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
(until Feb. 1991)
Andrew Chatwood
(Temporary Commissioner)
Shirley Cheevers
Jean Chiasson (ad hoc)
Ross W. Cleary, Q.C.
Nancy Donaldson (ad hoc)
Crawford Douglas

Robert L. Ford (ad hoc)
Raymond C. Forest (ad hoc)
Dorothy Jean Gogan, Reg.N., O.M.M.,
O.St.J., C.D.
George R. Henderson (ad hoc)
Robert G. Jones (ad hoc)
James M. Lee, P.C.
Omer Léger (temporary to June 1990)
Clifford McCabe, B.B.A., LL.B. (ad hoc)
William L. Morrison
J. Gaston Rivard, D.C.
Olga Rolfe
Gerald Sinclair
Joyce Mary Smith, B.S.W. (ad hoc)
Peter Walsh (ad hoc)
James Wood (ad hoc)

Commission Counsel

Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Senior Staff

**Executive Secretary to Chairman
and Head Secretariat**
W.H. Eckley, Lt.Col. (retd.) C.D.

**Senior Clinical Adviser on Special
Awards**

R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.



Bureau of Pensions
Advocates Canada

Bureau de services juridiques
des pensions Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

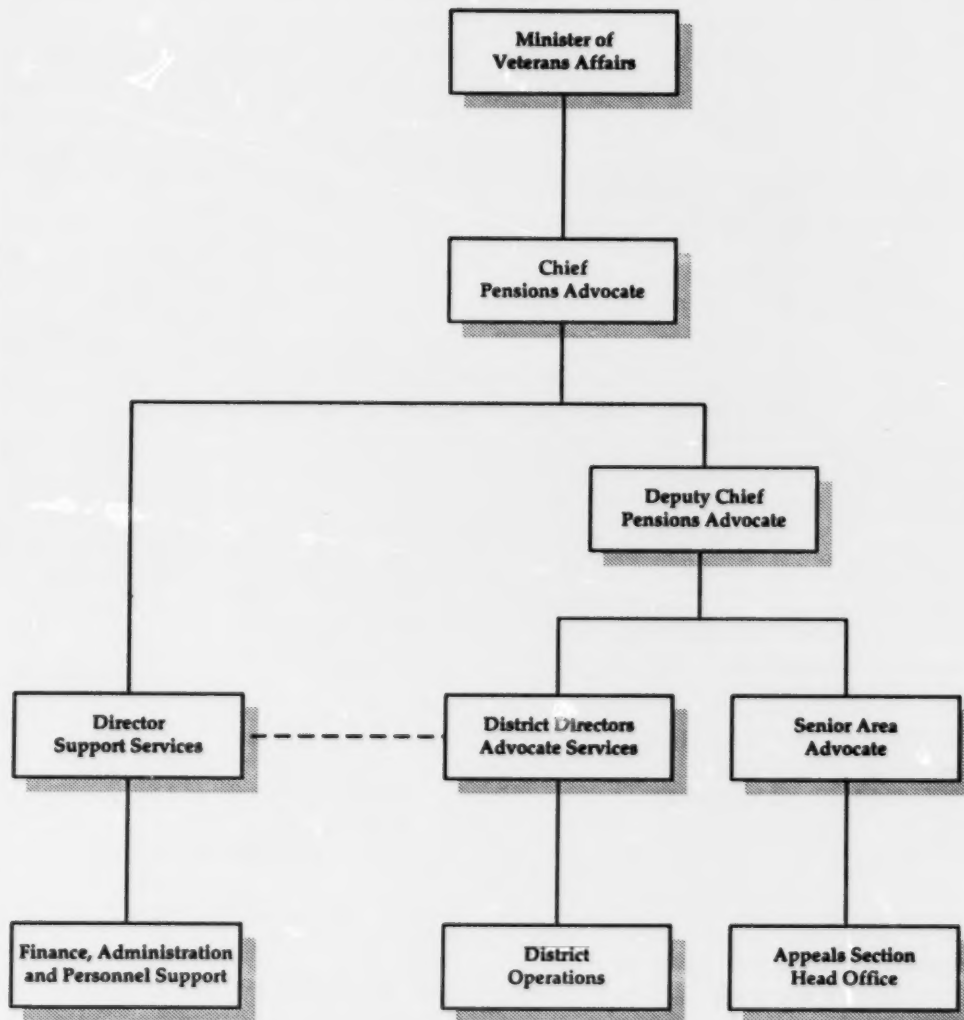
Pursuant to the provisions of Section 19 of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Bureau of Pensions Advocates for the fiscal year ended March 31, 1991.

Yours sincerely,

A. Lemieux
Chief Pensions Advocate



*Bureau of Pensions
Advocates*



Bureau of Pensions Advocates



The Bureau of Pensions Advocates was established as an independent agency in 1971, replacing the Veterans Bureau which was then part of the Department of Veterans Affairs. The Chief Pensions Advocate, appointed by the Governor in Council, is the Bureau's Chief Executive Officer and, as such, reports directly to the Minister of Veterans Affairs. The Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational activities of the Bureau.

Mandate and Program Objective

The Bureau's legal mandate is set out in Part II of the *Pension Act*. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the *Pension Act* and related statutes and orders; assisting applicants in preparing and submitting applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The *War Veterans Allowance Act* authorizes the Bureau to represent applicants in allowance appeals to the Veterans Appeal Board. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans.

The objective of the Bureau is to ensure that persons seeking to establish claims under the *Pension Act* and related statutes, or appeals under the *War Veterans Allowance Act*, have access to an independent professional legal aid service providing a solicitor-client relationship. In addition to assistance

provided under the terms of the *Pension Act* and *War Veterans Allowance Act*, the Bureau also assists those applicants seeking benefits under the *Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)* and the *RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts*.

Program Description

The Bureau's organization is decentralized. District offices are located in 21 major population centres across Canada. Advocates also travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims before Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission. The Appeals Division, under the direction of the Senior Area Advocate, is located at Head Office in Charlottetown, and provides services to clients in all parts of the country regarding appeal matters before the Veterans Appeal Board.

Major Activities

A quantitative summary of the Bureau's presentations to the various adjudicative bodies is found on Table 19. Table 20 shows a comparison of the annual activity for fiscal years 1989-1990 and 1990-1991. Figures 7 to 9 serve to demonstrate the Bureau's performance over the last five years.

The number of requests for submission of First Applications for disability pension to the Canadian Pension

pension to the Canadian Pension Commission increased slightly over the last year (from 13,984 in 1989-1990 to 14,100 in 1990-1991). The Bureau was able to increase the number of First Applications submitted to the Canadian Pension Commission by 6.8% (from 9,851 in 1989-1990 to 10,522 in 1990-1991). (See Table 20, section A.)

The number of requests for appeals to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission increased by 13.8% during the year (from 6,931 in 1989-1990 to 7,886 in 1990-1991). The number of cases heard increased by 9.5% (from 5,879 in 1989-1990 to 6,438 in 1990-1991). (See Table 20, section B.)

The number of requests for appeals to the Veterans Appeal Board remained

constant over last year. The reduced capacity of the Veterans Appeal Board to hear cases resulted in an 8.6% decrease in the number of appeals presented (from 2,363 in 1989-1990 to 2,160 in 1990-1991). (See Table 20, section C.)

The average processing time in respect of First Applications remained stable at 4 months. The average processing times for Entitlement/ Assessment Board hearings increased this year due to the greater number of requests received. The increased processing time for Veterans Appeal Board cases resulted from fewer cases being presented. The Bureau was, however, able to maintain a comparable success rate. (See sections D and E, Table 20.)

TABLE 19
Bureau of Pensions
Advocates -
Applications for
Pension Presented to
the Canadian
Pension
Commission (CPC);
Entitlement and
Assessment Appeals
to the CPC and
Appeals to the
Veterans Appeal
Board (VAB), by
District. Fiscal Year
1990-1991

	First Applications	Entitlement and Assessment Appeal Hearings	VAB Hearings	Counselling Services	Total Clients
St. John's	156	136	48	139	479
Charlottetown	188	124	53	197	562
Halifax	632	479	137	402	1,650
Saint John	514	538	137	516	1,705
Québec	441	272	87	228	1,028
Montréal	951	612	230	562	2,355
Ottawa	1,234	555	174	246	2,209
Kingston	261	132	92	161	646
Toronto South	349	232	84	277	942
Toronto North	320	143	33	339	835
Hamilton	330	187	53	280	850
London	556	484	176	357	1,573
North Bay	374	266	104	209	953
Winnipeg	481	179	84	262	1,006
Regina	192	104	34	150	480
Saskatoon	205	109	20	143	477
Calgary	452	234	143	426	1,255
Edmonton	482	170	64	281	997
Vancouver	1,034	570	163	546	2,313
Victoria	841	623	185	396	2,045
Penticton	529	289	59	311	1,188
TOTAL	10,522	6,438	2,160	6,428	25,548

	1990-1991	1989-1990	Change	Percent
A. First Applications to CPC				
Incoming Requests for first applications for pension	14,100	13,984	116	0.8
Applications submitted to the Canadian Pension Commission	10,522	9,851	671	6.8
Applications withdrawn	3,582	3,421	161	4.7
Pension applications awaiting submission at March 31	5,116	5,077	39	0.8
B. CPC Entitlement/Assessment hearings				
Incoming request for appeals	7,886	6,931	955	13.8
Number of appeals withdrawn	521	571	(50)	(8.8)
Number of appeal hearings	6,438	5,879	559	9.5
Cases awaiting hearing at March 31	3,834	2,907	927	31.9
C. Veterans Appeal Board Hearings				
Incoming requests for appeals	2,154	2,162	(8)	(0.4)
Appeals presented	2,160	2,363	(203)	(8.6)
Appeals awaiting hearing at March 31	921	883	38	4.3
D. Average Processing Time (In Months)				
First applications (research, prepare and submit)	4.0	3.9	0.1	2.6
Entitlement and Assessment Hearings (prepare and certify ready)	2.4	2.0	0.4	20.0
Veterans Appeal Board hearings (prepare and present)	6.4	5.4	1.0	18.5
E. Success Rate				
First Applications	46	49	(3)	(3.0)
Entitlement Assessment Boards	70	70	0	0.0
Veterans Appeal Board appeals	37	37	0	0.0
F. Total Clients Served				
Applications, appeals and counselling	25,548	24,730	818	3.3

TABLE 20
Bureau of Pensions
Advocates
Annual Activity
Comparison for
Fiscal Years
1990-1991 and
1989-1990

FIGURE 7

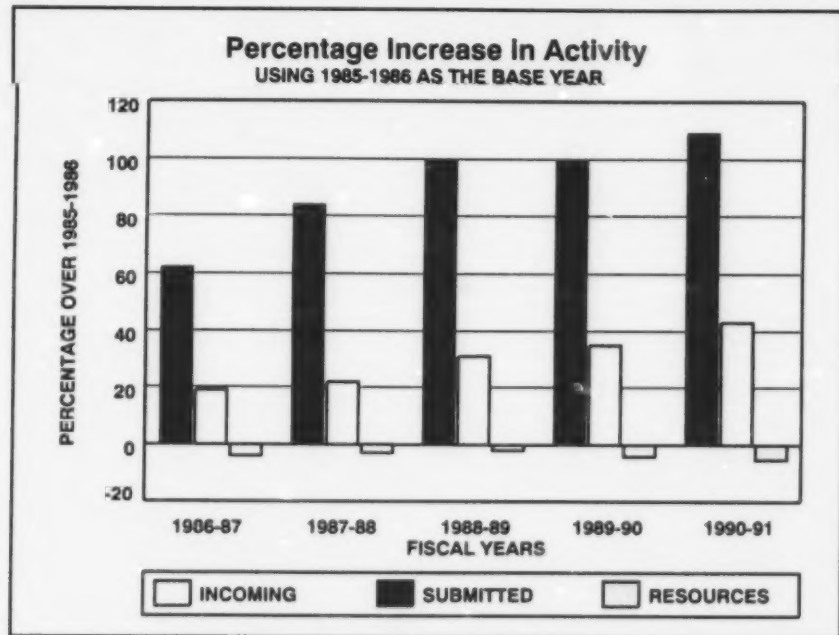


FIGURE 8

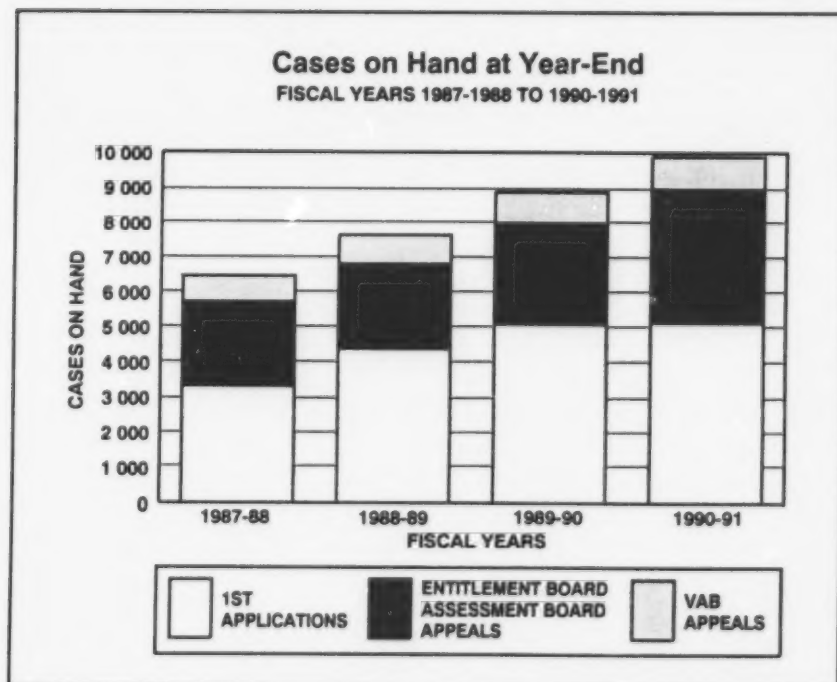
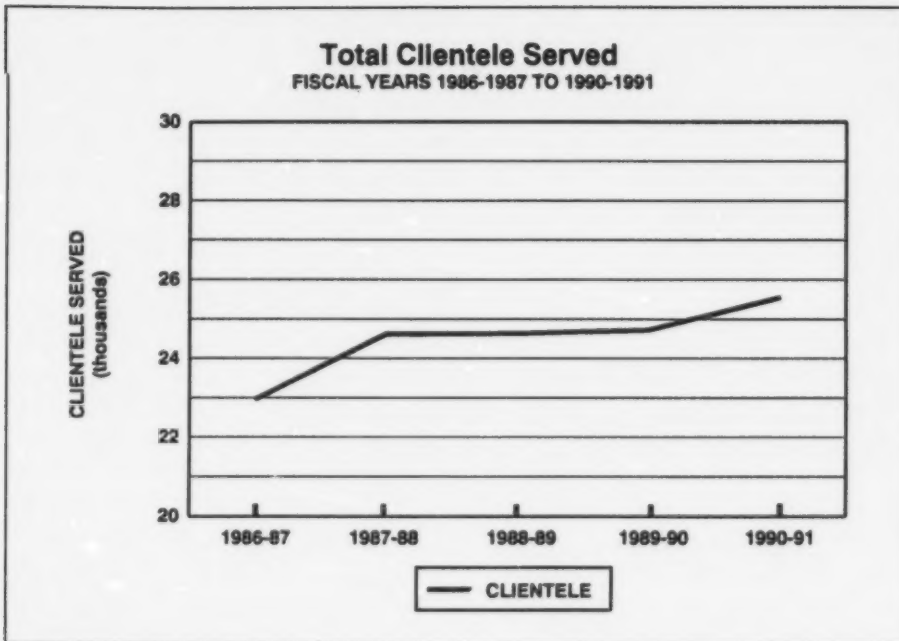


FIGURE 9



Bureau of Pensions Advocates

Daniel J. MacDonald Building
Room 271
P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chief Pensions Advocate

André Lemieux, B.A., LL.B.

Deputy Chief Pensions Advocate

Evan R. Elkin, B.A., B.J., LL.B.

Senior Area Advocate

Rick C. MacLeod, B.A., LL.B.

Area Advocates

Bernard Butler, B.Sc., LL.B.

Roy J. Ridlington, C.D., B.A., LL.B.

Aidan Sheridan, B.B.A., LL.B.

Marilyn MacKinnon, B.A., LL.B.

Mary Ann Burke-Matheson, B.A., LL.B.

Charles Duguay, B.B.A., LL.B.

Charles Keliher, B.A., LL.B.

Irene Gauthier, LL.B. (until Aug. 1990)

Director, Support Services

Barry Johnston, B. Comm., C.M.A.

District Offices

District Directors, Advocate Services*

St. John's, Nfld.

Aidan Murphy, B.A., B.Ph., LL.B.*

Charlottetown, P.E.I.

Marilyn MacKinnon, B.A., LL.B.*

Halifax, N.S.

Scott Henderson, Q.C., C.D.*

Calvin Wood, LL.B.

Anthony Sweet, B. Comm., LL.B.

Saint John, N.B.

Jean Saint-Pierre, B.A., LL.L.*

Susan Cochrane, B.S.A., LL.B.

Montréal, Que.

*Claudette Richer, LL.L.**

Gaëtan Paquette, D.E.C., LL.B.

Marie-Senéal Tremblay, B.Soc.Sc., LL.B.

Québec, Que.

*Marie France Dubois, LL.L.**

J. Edouard Caron, C.D., B.A., B.L.L.

Ottawa, Ont.

*Eric Marinacci, LL.L.**

Walter Mutz, B.A., B.C.L., LL.B., LL.M.

John Mooney, LL.L.

Irene Gauthier, LL.B. (from Aug. 1990)

Kingston, Ont.

*Eric Marinacci, LL.L.**

Toronto North, Ont.

*Neil McKinnon, B.A., LL.B.**

Toronto South, Ont.

*Sylvia Kissin, B.A., B.C.L., M.A.**

Hamilton, Ont.

*Glenn Pruden, LL.B.**

London, Ont.

*Lois Kit, B.A., LL.B.**

Catherine Lawson, B.A., LL.B.

Arthur Kruse, C.D., LL.B.

North Bay, Ont.

Alain Godin, B.A., LL.B. (until Jan. 1991)*

Winnipeg, Man.

*Kurt Clyde, B.A., LL.B.**

Leonard Offrowich, B.A., LL.B.

Regina-Saskatoon, Sask.

*Nancy Kao, B.Sc., LL.B.**

Calgary, Alta.

*Nancy Hobson, LL.B.**

Brian Murphy, C.D., B.A., LL.B. (from Jan. 1991)

Edmonton, Alta.

*Daniel Assh, B.Comm., LL.L.**

Vancouver, B.C.

*Elgin Hodgins, LL.B.**

Evelyn Morrisette, LL.B.

Janet Ellis, B.Sc., B.B.A., LL.B.

Victoria, B.C.

*Susan Ruttan, B.A., LL.B.**

Marv Bisal, C.D., LL.B.

Penticton, B.C.

*James Beckett, B.A., LL.B.**

Legislation Relating to Veterans

Roles and Responsibilities

The Veterans Affairs Portfolio is responsible for the administration of 16 acts and 32 sets of regulations and orders. These regulatory instruments give the Minister responsibility for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, specified persons and their dependants. The range of services provided includes income support, pensions, health care including special equipment and long-term care, counselling, education assistance, and the acquisition of title to property.

Legislative Mandate

The following legislation is administered by the Veterans Affairs Portfolio:

Statutes

- Army Benevolent Fund Act
- Children of Deceased Veterans Education Assistance Act
- Civilian War Pensions and Allowances Act
- Department of Veterans Affairs Act
- Pension Act
- Returned Soldiers' Insurance Act
- Soldier Settlement Act
- Special Operators War Service Benefits Act
- Supervisors War Service Benefits Act
- Veterans Appeal Board Act
- Veterans Benefit Act
- Veterans Insurance Act
- Veterans' Land Act

- War Service Grants Act
- War Veterans Allowance Act
- Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

Regulations and Orders

- Army Benevolent Fund Regulations
- Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations
- Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations
- Civilian Government Employees (War) Compensation Order
- Deceased or Former Members Dependants Payment Order
- Delegation of Powers (VLA) Regulations
- Execution of Building Contracts Regulations
- Execution of Documents Regulations
- Execution of Leases Regulations
- Execution of Purchase of Property Documents Regulations
- Flying Accidents Compensation Regulations
- Gallantry Awards Order
- Guardianship of Veterans' Property Regulations
- Infant or Person of Unsound Mind Payment Order
- Last Post Fund Regulations
- Memorial Cross Order (World War I)
- Memorial Cross Order (World War II)
- Pensioners Training Regulations
- Regional Advisory Committee Regulations
- Returned Soldiers' Insurance Regulations
- Special Duty Area Pension Order

- Vetcraft Shops Regulations
- Veterans Allowance Regulations
- Veterans Appeal Board Regulations
- Veterans Burial Regulations
- Veterans Estates Regulations
- Veterans Health Care Regulations
- Veterans Insurance Regulations
- Veterans' Land Regulations
- Veterans Rehabilitation Regulations
- Veterans Treatment Regulations
- War Service Grants Regulations

- Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act
- Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act
- Penitentiary Inmates Accident Compensation Regulations
- Halifax Relief Commission Pension Continuation Act

Administrative Arrangements

The Portfolio has shared responsibility for the administration of the following acts and regulations:

- Defence Services Pension Continuation Act

TABLE 21
Staff by Program
and Location as at
March 31, 1991

	Department of Veterans Affairs							
	Veterans Services	Veterans Land Administration	Departmental Administration	Total	Canadian Pension Commission	Veterans Appeal Board	Bureau of Pensions Advocates	Total
Head Office (Ottawa) . .	16	-	120	136	-	-	-	136
Head Office (Charlottetown)	416	37	489	959	41	45	25	1,072
Atlantic Region	277	9	-	286	-	-	18	304
Quebec Region	189	2	-	191	4	-	15	210
Ontario Region*	560	12	-	572	6	-	35	615
Prairie Region**	324	11	-	335	-	-	22	357
Pacific Region	224	2	-	226	8	-	21	253
Ste. Anne's Hospital *** .	1,227	-	-	1,227	-	-	-	1,227
TOTAL	3,233	73	608	3,932	59	45	136	4,174
*Includes 119 employees at Rideau Veterans Home. **Includes 67 employees at Saskatoon Veterans Home. ***Staff of Senneville Lodge is included with Ste. Anne's Hospital.								

	AMOUNT	
	Program Breakdown \$000s	Program Total \$000s
Veterans Affairs Program		
Departmental Administration		
Minister of Veterans Affairs Salary and Motor Car Allowance	50	
Program Support Services	37,720	
	<u>37,770</u>	
Economic Support		
Administration	37,923	
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	217,825	
Assistance Fund Payments	2,133	
Children of War Dead (Education Assistance)	561	
Canada's Contribution to the Commonwealth War Graves		
Commission	4,392	
United Nations Memorial Cemetery in Korea	30	
Payments to the Last Post Fund	11,584	
Grant to Army Benevolent Fund	18	
Grant to Royal Canadian Legion	9	
Veterans Insurance Programs Actuarial Liability Adjustments	534	
Other Benefits	595	
	<u>275,604</u>	
Health Care		
Administration & Maintenance of Hospitals and Veterans Homes	127,334	
Professional Medical Services	85,405	
Other Purchased Health Services	144,256	
Veterans Travel	11,592	
Transfer of Departmental Hospitals	5,293	
Veterans Independence Program	111,567	
Treatment and Related Allowances	1,790	
Provision of Prosthetic Services	505	
	<u>487,742</u>	
Pensions		
Administration	21,879	
Pensions for Disability and Death, Prisoners of War		
and Gallantry Awards	982,016	
	<u>1,003,895</u>	
Management of Property Contracts		
Administration	4,322	
Total Veterans Affairs Program		1,809,333
Canadian Pension Commission Program		5,326
Bureau of Pensions Advocates Program		8,336
Veterans Appeal Board Program		3,009
TOTAL EXPENDITURES		1,826,004

TABLE 22
1990-1991
Budgetary
Expenditures for
the Department of
Veterans Affairs
and Associated
Agencies

Statistical Tables Index

TABLE	PAGE
1 Monthly Rates of Disability Pension Benefits (effective January 1)	13
2 Maximum Monthly Rates of Survivor Pensions (effective January 1)	13
3 War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1980-1981 to 1990-1991	15
4 Recipients of War Veterans Allowance by Type of Service as at March 31, 1991	16
5 Recipients of Civilian War Allowance by Service Category as at March 31, 1991	16
6 War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Rates, January 1, 1990 and January 1, 1991	16
7 Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1991	19
8 Veterans Insurance Fund as at March 31, 1991	19
9 Trust Funds, April 1, 1990 - March 31, 1991	20
10 Estimated Total Veteran Population by Departmental Region, 1991	29
11 Veterans' Land Act, Collection Statement for Fiscal Year 1990-1991	41
12 Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1988-1989, 1989-1990 and 1990-1991	53
13 Pension Recipients, 1987-1991	58
14 Other Allowances and Awards in Force as at March 31, 1991	58
15 Pension Recipients by Type of Service as at March 31, 1991	59
16 Trust Fund Applications Considered by the Canadian Pension Commission, 1990-1991	59
17 Number and Classification of Disability Pensioners and Prisoner of War Compensation Recipients in Force as at March 31, 1991	59
18 Distribution of Pensionable Disabilities as at March 31, 1991	60
19 Bureau of Pensions Advocates — Applications for Pension and Appeals, 1990-1991	64
20 Bureau of Pensions Advocates, Annual Activity Comparison for Fiscal Years 1990-1991 and 1989-1990	65
21 Staff by Program and Location as at March 31, 1991	70
22 1990-1991 Budgetary Expenditures for the Department of Veterans Affairs and Associated Agencies	71

FIGURE

1 Pensions for Death and Disability, Expenditures 1981-1991	12
2 Allowance Recipients - Veterans, Civilians and Survivors Distributed by Age as at March 31, 1991	15
3 Veterans Independence Program	22
4 Treatment Benefit Expenditures	24
5 VAB Total Work-load Received by Case Type, 1990-1991	52
6 VAB Cases Presented by Representative	53
7 Percentage Increase in Activity	66
8 Cases on Hand at Year-End	66
9 Total Clientele Served	67

ANCIENS COMBATTANTS RAPPORT ANNUEL 1990-1991



Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

Canada

Illustration de la page couverture :
Affiche du jour du Souvenir 1990
Ministère des Anciens combattants

Cette affiche montre un soldat de la Seconde
Guerre mondiale qui, son combat terminé,
marche comme un revenant à travers un
cimetière de la Première Guerre mondiale.

Art graphique :
Carisse Graphic Design Ltd.



Ministre
des Anciens combattants



Minister
of Veterans Affairs

À Son Excellence

Le très honorable Ramon J. Hnatyshyn, C.P., C.C., C.M.M., C.D., C.R.
Gouverneur général du Canada

Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence le rapport annuel du ministère des Anciens combattants, les rapports du président du Tribunal d'appel des anciens combattants et du président de la Commission canadienne des pensions, ainsi que le rapport du Bureau de services juridiques des pensions, sur les travaux de l'exercice terminé le 31 mars 1991.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

A handwritten signature in cursive script, reading "G. Merrithew".

Gerald S. Merrithew, C.P., député



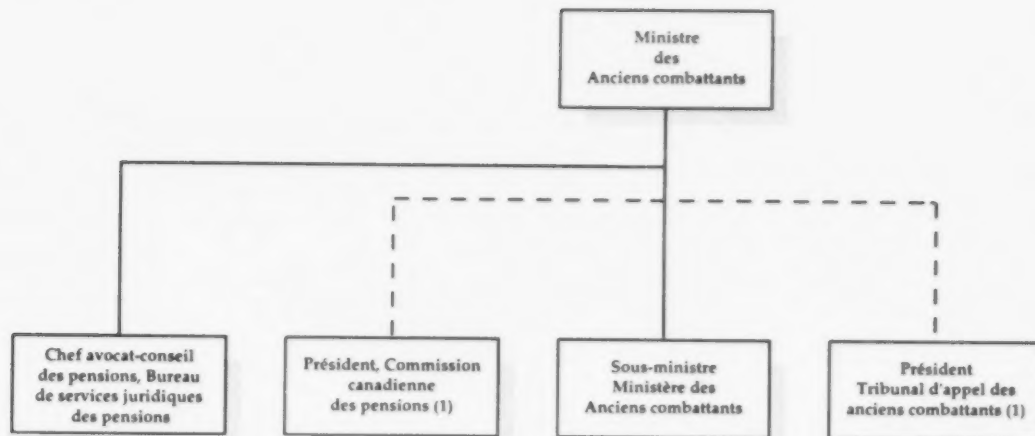
Table des matières



Portefeuille des Anciens combattants	5
Introduction	5
Faits saillants	5
Ministère des Anciens combattants	9
Introduction	11
Services aux anciens combattants	14
Administration	44
Office de l'établissement agricole des anciens combattants	47
Services organisationnels	49
Vérification	51
Communications	52
Tribunal d'appel des anciens combattants	55
Commission canadienne des pensions	61
Bureau de services juridiques des pensions	69
Lois se rapportant aux anciens combattants	77
Index des tableaux statistiques	81



Portefeuille des Anciens combattants



1. Organismes quasi-judiciaires qui sont comptables au Parlement par l'intermédiaire du Ministre.

Portefeuille des Anciens combattants



- L**e portefeuille des Anciens combattants comprend :
- le ministère des Anciens combattants
 - le Tribunal d'appel des anciens combattants
 - la Commission canadienne des pensions
 - le Bureau de services juridiques des pensions

Les services assurés par le portefeuille des Anciens combattants comprennent les pensions d'invalidité, les prestations de survivants, les indemnités de prisonniers de guerre, les allocations aux anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils, les soins médicaux et de santé, les services d'orientation et de représentation, l'aide aux enfants des anciens combattants décédés pour leur permettre de poursuivre leurs études, de même que les programmes éducatifs et les cérémonies commémoratives organisées pour honorer la mémoire de ceux qui ont donné leur vie.

En 1991, la population des anciens combattants était d'environ 550 000 hommes et de 52 816 femmes. Ceux qui ont servi au cours de la Première Guerre mondiale ont maintenant 90 ans et plus. L'âge moyen des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale est de presque 71 ans et ceux qui ont servi en Corée sont au début de la soixantaine.

Faits saillants 1990-1991

Création du Secteur des services aux anciens combattants

Le Secteur des services aux anciens combattants a été créé à l'automne de 1990. Il résulte de la fusion des Secteurs des opérations et des programmes. Son principal objectif est d'établir des relations de travail plus étroites entre les employés qui conçoivent et gèrent fonctionnellement les programmes du Ministère et ceux qui les distribuent.

Mesures législatives

En 1990, le Ministre a proposé des modifications aux mesures législatives concernant les anciens combattants. L'adoption du projet de loi C-87 (*Loi modifiant la législation relative aux anciens combattants*), a permis que les intérêts recevables soient payés, à compter de janvier 1990, sur les comptes que le portefeuille des Anciens combattants administre pour ses bénéficiaires. La Loi prévoit aussi qu'un fonds spécial en fiducie sera établi afin d'aider les anciens combattants dans le besoin et sera constitué des fonds provenant des successions non réclamées qui s'accumulent dans les comptes administrés pour les anciens combattants. En outre, la Loi permet aux conjoints survivants de certains anciens combattants de recevoir, pendant un an, l'allocation pour soins qui était payée à l'ancien combattant. D'autres dispositions de la Loi ont été

apportées pour des motifs d'efficacité administrative.

Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants (RSSAC)

Le RSSAC a été approuvé en septembre 1990. Il fusionne et met à jour le *Règlement sur le traitement des anciens combattants* et le *Règlement sur les soins des anciens combattants*. Les dispositions périmées ont aussi été supprimées. Ces améliorations permettront au Ministère de mieux répondre aux besoins de santé actuels et futurs des anciens combattants.

Dépôt direct

Le dépôt direct des paiements de prestations est offert aux bénéficiaires d'une pension d'invalidité depuis décembre 1989 et aux bénéficiaires de l'allocation, depuis janvier 1991. Au 31 mars 1991, environ 55 000 bénéficiaires avaient choisi cette option.

Nouveaux lits pour les anciens combattants

En 1990-1991, de nouveaux lits ont été offerts aux anciens combattants à travers le pays. La nouvelle aile de 54 lits pour les anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana à Regina a été inaugurée en mai. En juin, les représentants de la Colombie-Britannique et du Ministère ont signé une entente afin d'offrir 200 nouveaux lits auxquels les anciens combattants auront un accès prioritaire; le Service des soins spéciaux de l'aile Western Counties, à l'Hôpital Parkwood de London en Ontario, a aussi ouvert ses portes au cours de ce même mois. L'aile George-Hees, au Centre des sciences

de la santé Sunnybrook à Toronto, a ouvert ses portes en septembre.

Projet des services d'approche pour les autochtones

Le projet des services d'approche des autochtones dans le district de North Bay a pris fin en décembre 1990. Au cours du projet, le conseiller autochtone du bureau de district de North Bay et l'Association des anciens combattants indiens du nord-ouest de l'Ontario ont fait connaître aux anciens combattants autochtones, qui habitent dans des réserves éloignées, les prestations offertes par le portefeuille des Anciens combattants.

Programme d'affectation en langue seconde (PALS)

L'élaboration, l'évaluation et l'instauration du Programme d'affectation en langue seconde (PALS) ont constitué une innovation importante au sein du Portefeuille au chapitre de la formation linguistique. Ce programme offre aux employés des possibilités d'enrichir leur tâche, de pratiquer une autre langue et de se perfectionner dans un cadre de travail réel, tout en ayant l'occasion d'apporter une contribution utile dans le bureau où ils sont affectés et de mieux connaître les collègues d'un autre secteur du portefeuille des Anciens combattants.

FP2000

Le Bureau du coordonnateur, Fonction publique 2000, a été établi au cours de 1990-1991. Le Ministère a décidé de laisser les gestionnaires appliquer eux-mêmes les directives de FP2000 dans leur organisation respective. Le

portefeuille des Anciens combattants jouit d'une situation très favorable quant aux questions importantes comme l'élimination des niveaux de gestion, la délégation des pouvoirs et les normes de service.

Kirkland Lake

Le bureau régional de l'Ontario à Kirkland Lake a reçu ses premiers employés à la fin de mars 1991.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Au cours de 1990-1991, l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) a installé des lignes téléphoniques interurbaines sans frais (800) dans toutes les provinces et les Territoires. Les bénéficiaires de l'OEAAC furent avisés des numéros de ces lignes et de la disponibilité du service dans les deux langues officielles.





Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

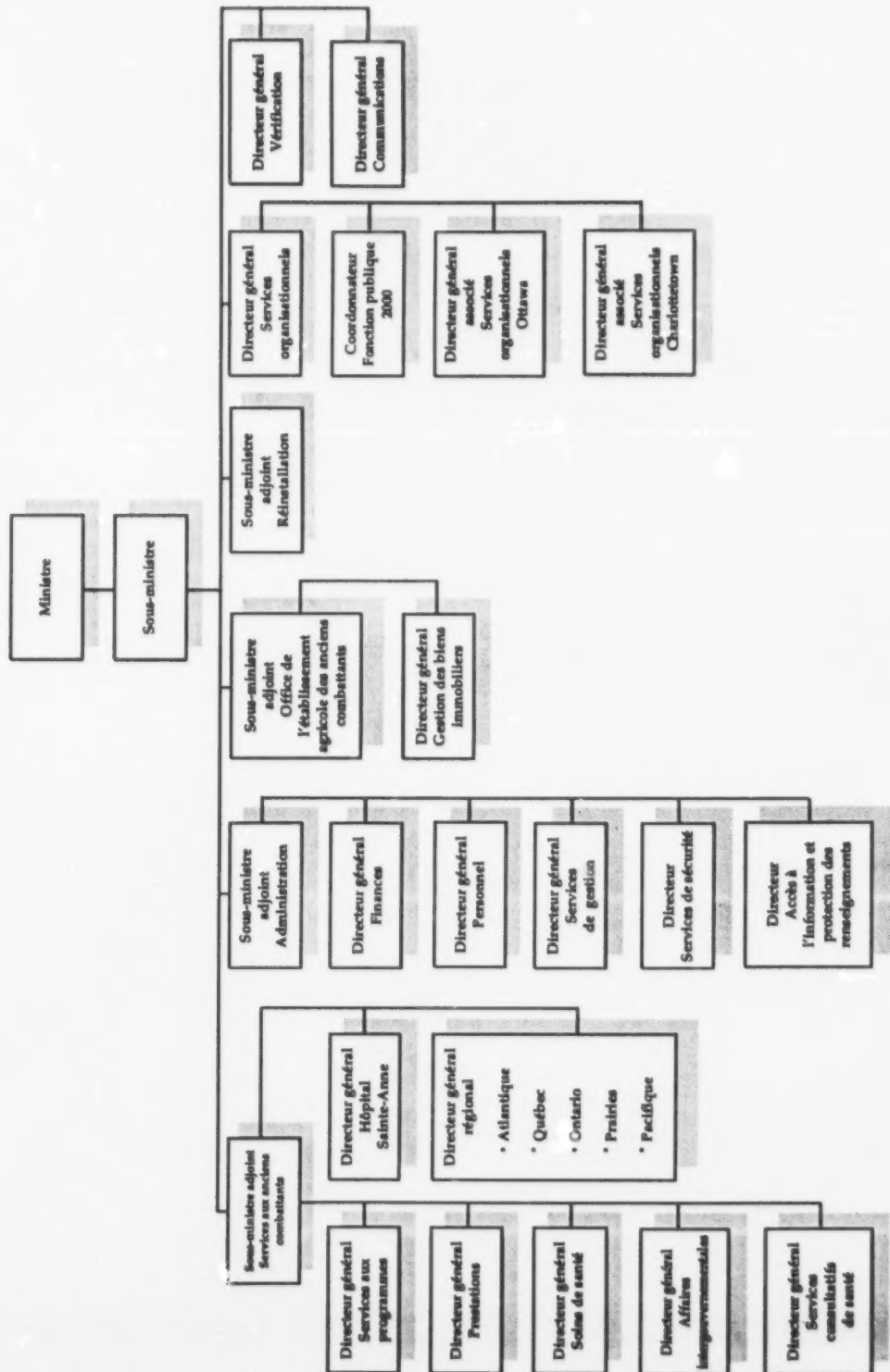
J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel du Ministère pour l'exercice
terminé le 31 mars 1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

David Broadbent



Ministère des Anciens combattants



Ministère des Anciens combattants



La mission du ministère des Anciens combattants est de fournir aux anciens combattants et aux civils admissibles, ainsi qu'à leurs familles, les prestations et les services auxquels ils ont droit, de promouvoir leur bien-être et leur autonomie en tant que membres actifs au sein de leurs collectivités et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leur sacrifice pour tous les Canadiens.

Valeurs sous-jacentes

Le Ministère s'est engagé à servir ses bénéficiaires avec courtoisie, célérité et générosité. Immédiatement après la priorité accordée aux services aux bénéficiaires, on s'assure que les employés soient bien traités et qu'ils le soient d'une manière équitable.

Enjeux changeants

Le Ministère a été constitué il y a 46 ans afin de permettre aux anciens combattants canadiens qui revenaient de la Seconde Guerre mondiale à redevenir des membres productifs au sein de la collectivité. Aujourd'hui, l'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 70 et leurs besoins ont changé et sont liés aux troubles du vieillissement comme la détérioration de l'état de santé, la fragilité et la perte de mobilité. S'employant depuis toujours à assurer le bien-être des anciens combattants, le Ministère a répondu à l'évolution des besoins en élargissant ses programmes et en élaborant de nouveaux programmes de soins de santé.

Au début des années 80, l'action du Ministère, axée jusqu'alors sur l'aide financière, a été concentrée sur les programmes de soins de santé et d'aide sociale avec la mise en place du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), qui permet à un ancien combattant admissible de continuer à vivre dans sa propre demeure et dans sa collectivité. On estime que cette initiative est l'une des approches les plus progressistes et qui a eu le plus de succès pour répondre aux besoins des personnes âgées. Le nombre de bénéficiaires du PAAC s'est largement accru au cours des dernières années. On s'attend à ce que cette croissance se poursuive au cours des prochaines années.

En même temps, il existe un besoin croissant de lits dans les hôpitaux et les établissements de soins de santé pour les anciens combattants qui ne peuvent plus demeurer chez eux. L'addition de lits pour les soins prolongés des anciens combattants continue d'être l'une des principales initiatives du Ministère et les négociations se poursuivent avec les ministres provinciaux de la santé.

Tous les programmes de soins de santé sont offerts aux anciens combattants admissibles au cours de la phase terminale d'une maladie, renforçant ainsi l'engagement du Ministère d'aider les anciens combattants qui choisissent de rester chez eux. En outre, afin de reconnaître l'incalculable contribution des dispensateurs non professionnels de soins qui ordinairement s'occupent du malade et

d'aider à prévenir le placement en établissement prématuré de l'ancien combattant, les programmes du Ministère peuvent aussi être utilisés pour offrir un service de relève, de sorte que les dispensateurs non professionnels de soins peuvent avoir une période de répit nécessaire en raison de cette responsabilité qui peut être onéreuse et stressante.

Le nouveau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, qui a remplacé le *Règlement sur les soins des anciens combattants* et le *Règlement sur le traitement des anciens combattants*, permet au Ministère de mieux répondre aux besoins croissants de soins de santé des anciens combattants.

Le Ministère s'efforce également d'améliorer la distribution de la gamme étendue des prestations et des services de santé. En 1990-1991, les nouvelles mesures législatives ont permis d'apporter des améliorations importantes aux prestations accordées aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. Des intérêts seront versés sur les comptes que le Ministère administre pour ses bénéficiaires; un fonds spécial en fiducie sera établi afin d'aider les anciens combattants dans le besoin et sera constitué des fonds provenant des successions non réclamées qui s'accumulent dans les comptes administrés pour les anciens combattants; et les conjoints survivants de certains anciens combattants pourront recevoir, pendant un an, l'allocation pour soins qui était payée à l'ancien combattant.

Le Ministère continuera d'élaborer des programmes qui seront de plus en plus nécessaires pour tous les Canadiens à

mesure que le nombre de personnes âgées augmentera.

La perpétuation du souvenir des Canadiens morts de la guerre et la reconnaissance des réalisations en temps de guerre demeurent une priorité du Ministère. Plus d'un million et demi de Canadiens et de Canadiennes ont servi outre-mer au cours de la guerre. Plus de 110 000 ont donné leur vie. Parmi les activités commémoratives au cours de 1990-1991, on compte des pèlerinages : en Turquie, pour marquer le 75^e anniversaire du débarquement des Forces de l'Empire britannique à Gallipoli; aux Pays-Bas, pour le 45^e anniversaire de sa libération, et à Hong Kong, pour le 45^e anniversaire de la libération des prisonniers de guerre canadiens.

Importance des employés

Les employés sont notre ressource la plus importante. Leur volonté d'atteindre l'excellence constitue le fondement sur lequel nos programmes et nos services sont bâtis. La préoccupation du bien-être de tous les employés se veut un élément très important de l'administration. L'instauration du projet Fonction publique 2000 à l'automne 1990 a donné un nouvel essor aux efforts du Ministère dans ce domaine. La planification et des efforts considérables ont été axés sur les domaines suivants : la délégation accrue des pouvoirs aux employés, la planification de carrière et l'accroissement des possibilités d'emploi pour les groupes sous-représentés, l'amélioration des communications internes et la participation des employés dans la

mise au point d'améliorations internes.

Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les conseillers jouissent de pouvoirs accrus au chapitre des prises de décision. Les responsabilités relatives aux questions de personnel et de finances ont été élargies et les pouvoirs de délégation pertinents ont été augmentés plus que jamais auparavant.

Organisation

Le Ministère se compose de trois secteurs chargés de la prestation des divers programmes et services - les Services aux anciens combattants, l'Administration et l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants, ainsi que de trois directions générales - les Services organisationnels, les Communications et la Vérification de même que l'équipe du Projet de réinstallation à Kirkland Lake.

Services aux anciens combattants

Le Secteur des services aux anciens combattants a été créé à l'automne de 1990 et il résulte de la fusion du Secteur des opérations et du Secteur des programmes. L'objectif principal de la réorganisation est de faciliter des relations de travail plus étroites parmi ceux qui sont chargés de la conception et de la gestion fonctionnelle des programmes du Ministère et ceux qui les distribuent.

Le nouveau Secteur a le mandat de distribuer les services de soins de santé et de fournir des services de soutien en cas d'urgence, d'aide sociale et de soutien financier, ainsi que des services de conseils et de mise en rapport aux anciens combattants et aux civils admissibles au Canada par l'intermédiaire de cinq bureaux régionaux et 32 bureaux de district. Par l'entremise du Secteur, les anciens combattants reçoivent des soins à l'Hôpital Sainte-Anne, dans trois foyers pour anciens combattants, des hôpitaux contractants ou des hôpitaux au choix du bénéficiaire.

L'administration centrale du Secteur, à Charlottetown, a la responsabilité fonctionnelle des opérations du programme. Il lui incombe également d'engager des négociations avec les provinces et de distribuer les prestations de pension et d'allocation et d'autres programmes gérés par l'Administration centrale.

Direction générale des prestations

La Direction générale des prestations est chargée de la distribution des

pensions d'invalidité et de l'administration du Programme des allocations aux anciens combattants, ainsi que des programmes des activités commémoratives, des programmes commémoratifs et des autres programmes d'aide à l'égard des anciens combattants et des civils admissibles, de leurs survivants et des personnes à leur charge.

Le projet de loi C-87 (*Loi modifiant la législation concernant les anciens combattants*) qui a apporté des modifications à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, à la *Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils*, ainsi qu'à d'autres mesures législatives, a reçu la sanction royale le 17 décembre 1990. Les dispositions qu'il comporte simplifient la législation et la distribution des programmes.

Cette modification législative prévoit des changements à l'administration des comptes en fiducie des bénéficiaires. Cela comprend notamment le paiement d'intérêts sur les comptes et la fusion des comptes en un seul compte par bénéficiaire. Une autre modification apportée à la *Loi sur les pensions* porte que les conjoints survivants des anciens combattants qui touchaient une pension évaluée à moins de 5 p. 100, seront maintenant admissibles à recevoir, pendant un an, le montant de l'allocation pour soins qui était versée à l'ancien combattant. Une autre modification a ramené de trois à un an la période de cohabitation nécessaire pour être admissible aux prestations au conjoint dans le cadre des programmes de pension et d'allocation.

En juin 1989, on a apporté une modification à la *Loi sur les pensions* qui, jusqu'ici, a permis le rétablissement de pensions à l'égard d'environ 5 700 conjoints d'anciens combattants décédés et de pensionnés pour invalidité qui avaient perdu leur droit à une pension lors de leur remariage. Depuis juin 1989, 107 millions de dollars ont été versés à l'égard de ces rétablissements de pension, dont 76 millions de dollars ont été payés en 1990-1991.

Le service de dépôt direct des prestations est offert aux bénéficiaires de pension d'invalidité depuis décembre 1989 et aux bénéficiaires d'allocation, depuis janvier 1991. Les prestations mensuelles sont déposées automatiquement dans les comptes bancaires des bénéficiaires dans l'établissement financier de leur choix au Canada. La participation au dépôt direct est volontaire et ce système offre

un mode de paiement qui élimine la nécessité de déposer les chèques en personne tout en assurant que les prestations sont créditées au compte du bénéficiaire. Au 31 mars 1991, environ 55 000 bénéficiaires avaient choisi cette option.

DISTRIBUTION DU PROGRAMME DE PENSION

Décisions et prestations à caractère non médical

Il incombe à cette Direction de préparer la documentation devant accompagner les demandes de pension et les appels et de traiter les demandes présentées à l'égard de toutes les prestations à caractère non médical. Elle voit également à contrôler la qualité et à gérer un système informatisé servant à suivre la progression des demandes de prestation et des appels.

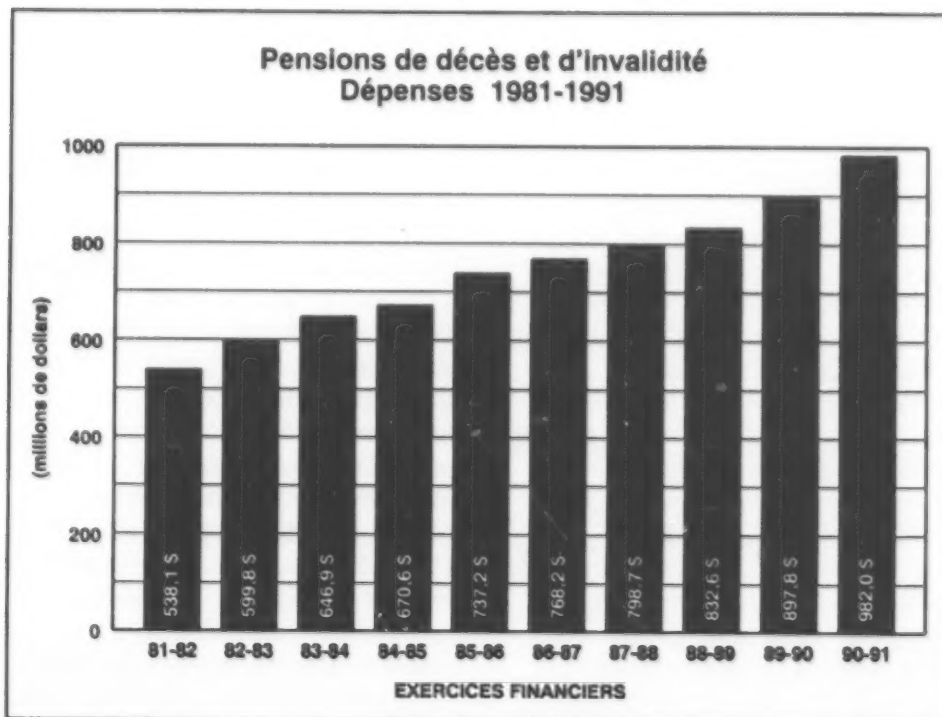


FIGURE 1

TABEAU 1
Taux mensuels
des prestations
de pension
d'invalidité (en
vigueur à
compter du 1^{er}
janvier)

	1990	1991
Pension de base*	1 410,09 \$	1 477,77 \$
Pension supplémentaire pour le conjoint	352,52	369,44
Pension supplémentaire pour les enfants		
Premier enfant	183,31	192,11
Deuxième enfant	133,96	140,39
Chaque enfant additionnel	105,76	110,83

* La pension de base est la pension mensuelle payable à un pensionné seul souffrant d'une invalidité évaluée à 98 p. 100 ou plus.

TABEAU 2
Maximum des
taux mensuels
des pensions de
survivant (en
vigueur à
compter du 1^{er}
janvier)

Situation	1990	1991
Conjoint survivant	1 057,57 \$	1 108,33 \$
Pension supplémentaire pour les enfants		
Premier enfant	366,62	384,22
Deuxième enfant	267,92	280,78
Chaque enfant additionnel	211,51	221,67

En 1990-1991, il y a eu 21 969 demandes en première instance et appels, soit une augmentation de 14 p. 100 par rapport à l'année antérieure. Le nombre de recommandations de pension a été de 18 973, soit une augmentation de 11 p. 100. Le nombre de demandes à caractère non médical est demeuré constant, alors que celui des demandes présentées en vertu du Programme de certificat de vie a augmenté radicalement. Les certificats de vie sont envoyés aux bénéficiaires tous les trois ans afin de s'assurer que les données sont à jour et exactes. Le nombre total de demandes supplémentaires (non médicales) et de certificats de vie a augmenté de 56 p. 100. Ces augmentations sont attribuables à l'amélioration des

méthodes qui permettent d'éliminer de nombreux délais dans le processus.

On poursuit présentement l'étude du système de contrôle afin de déterminer si l'on pourrait améliorer l'efficacité en le remplaçant.

Planification et services des pensions

Les décisions de la Commission canadienne des pensions sont promulguées par cette Direction et le personnel prépare la correspondance, les dépliants, les brochures et les autres documents d'information portant sur toutes les facettes des pensions d'invalidité. En outre, on prépare les documents concernant le programme des pensions d'invalidité que le Ministère doit présenter aux comités

parlementaires, aux députés et aux organisations d'anciens combattants. La Direction offre un service téléphonique national des demandes de renseignements concernant le programme des pensions d'invalidité, et répond aux demandes de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La Section de planification des pensions d'invalidité est chargée de la coordination du travail, de la planification législative, de l'analyse statistique et de la recherche au niveau de la Direction générale. Au cours de 1990-1991, elle a procédé à l'élaboration des mesures législatives concernant le projet de loi C-87 et à la préparation de documents de référence à des fins de formation des employés.

Services de distribution des prestations

Le personnel des Services de distribution des prestations est chargé du calcul et de la vérification des prestations de pension et il doit veiller à la distribution de ces prestations aux anciens combattants et aux civils admissibles, à leurs survivants et aux personnes à leur charge. En 1990-1991, près de 1,7 million de paiements ont été versés pour un déboursement d'un peu moins d'un milliard de dollars. Ce montant comprend 76 millions de dollars versés aux bénéficiaires pour le rétablissement de leurs prestations par suite des modifications apportées à la *Loi sur les pensions* en 1989.

L'utilisation des comptes bancaires locaux du Ministère a permis de continuer d'offrir un service commode aux conjoints qui sont récemment

devenus veufs ou veuves, soit 424 au cours de 1990-1991. Les conjoints peuvent échanger, à n'importe quel bureau de district, les chèques libellés au nom du conjoint défunt pour des chèques libellés à leur nom.

Les opérations portant sur les comptes des pensionnés d'invalidité ont augmenté de 23 p. 100 par rapport à l'année précédente, tandis que le nombre de demandes de renseignements concernant les paiements s'est accru de 26 p. 100.

PROGRAMME DES ALLOCATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS/ ALLOCATIONS DE GUERRE POUR LES CIVILS (AAC/AGC) ET DU FONDS DE SECOURS

Soutien du revenu

La Direction du soutien du revenu est chargée de l'administration du Programme des AAC/AGC et du fonds de secours à l'égard des anciens combattants et des civils admissibles, de leurs survivants et des personnes à leur charge.

Le Programme des AAC/AGC prévoit le paiement d'une allocation aux personnes admissibles qui satisfont aux critères relatifs aux états de service et au lieu de résidence et qui, en raison de leur âge ou d'une invalidité, sont incapables de subvenir entièrement à leurs besoins, suivant un examen de leur revenu. L'allocation peut être accordée aux anciens combattants admissibles des Forces canadiennes, des Forces du Commonwealth ou des Forces alliées, de même qu'à certains civils qui ont servi en étroite collaboration avec les forces armées en temps de guerre. Les survivants (ce qui comprend les veuves, les veufs et

les orphelins) des anciens combattants et des civils admissibles peuvent également être admissibles aux prestations. Une allocation supplémentaire peut être accordée à

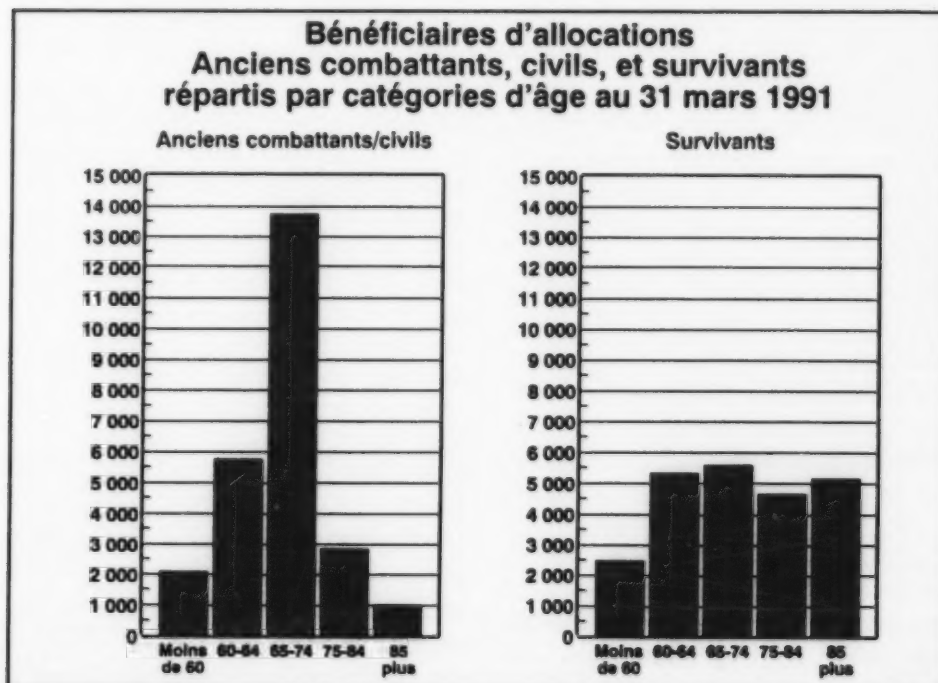
l'égard des conjoints et des enfants à charge.

Au 31 mars 1991, il y avait 45 891 anciens combattants et 3 293 civils

TABEAU 3
Dépenses et
titulaires
d'allocations
d'anciens
combattants/
d'allocations de
guerre pour les
civils, 1980-1981
à 1990-1991

Année	Nombre de titulaires d'AAC au 31 mars chaque année	Dépenses	Nombre de titulaires d'AGC au 31 mars chaque année	Dépenses
	Nombre	\$	Nombre	\$
1980-1981	90 072	283 427 311,00	4 446	13 218 525,51
1981-1982	86 460	330 891 396,00	4 344	16 281 927,00
1982-1983	82 745	370 362 207,00	4 306	17 988 400,00
1983-1984	84 225	402 306 806,02	4 413	19 395 016,04
1984-1985	83 872	442 568 414,18	4 485	22 314 503,89
1985-1986	79 307	430 609 961,38	4 519	23 295 744,69
1986-1987	77 992	402 523 351,57	4 408	22 920 557,02
1987-1988	68 478	344 291 017,71	4 180	21 326 922,26
1988-1989	60 379	291 525 874,74	3 903	18 976 877,69
1989-1990	53 092	247 182 215,23	3 655	17 098 221,26
1990-1991	45 891	203 080 224,71	3 293	14 744 644,64

FIGURE 2



titulaires d'allocations, ce qui comprend les survivants dans les deux cas. La population des anciens combattants et des civils a diminué respectivement de 14 et de 10 p. 100 par rapport à l'année précédente. Au cours de 1990-1991, les dépenses totales du Programme se sont élevées à 217 824 869 \$.

La Direction exécute également une fonction de révision administrative à l'égard du Programme des AAC/AGC et établit les lignes directrices de la politique à l'intention du personnel régional du Ministère. En outre, elle assure un soutien au Ministre et aux cadres supérieurs de sorte que les questions de politique sociale qui émergent soient examinées de façon continue.

On a entrepris diverses initiatives dans le but d'améliorer le service à la clientèle. Un processus d'appel a été établi au cours de l'année à l'égard des anciens combattants ayant servi au Canada. On a notamment offert aux bénéficiaires un système de courrier automatisé qui a permis de réaliser des économies importantes et d'améliorer le service aux bénéficiaires. On a offert un système de dépôt direct aux titulaires d'allocations en janvier 1991.

L'accès à l'index relatif à la pension de sécurité de la vieillesse et au supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada permet aux agents de programme de vérifier le revenu, l'état civil et les adresses des requérants. Cela permet d'accélérer le processus de détermination de l'admissibilité des bénéficiaires d'allocations et des anciens combattants qui ont servi au Canada.

Le Fonds de secours permet d'accorder des subventions pouvant aller jusqu'à 500 \$ par année civile aux bénéficiaires des allocations pour des urgences que l'on ne peut défrayer autrement. Au cours de l'année écoulée, le Ministère a reçu 6 228 demandes, dont 5 884 ont été approuvées, soit une diminution de 12,5 p. 100 comparativement à 1989-1990. Au cours de l'année, les demandes d'aide avaient le plus souvent trait à la santé, au logement, et à l'acquisition de meubles et d'appareils ménagers essentiels. Les dépenses totales au cours de 1990-1991 se chiffraient à 2 133 212 \$.

Au cours de 1990-1991, on a terminé une évaluation du Fonds de secours. On étudie présentement les recommandations dans le but de les mettre en oeuvre d'ici le 1^{er} avril 1992.

Projet d'examen du Programme des allocations aux anciens combattants

En janvier 1990, la distribution des prestations d'allocation a fait l'objet d'un examen important. Une équipe de projet a procédé à un examen plus poussé de l'harmonisation du programme du portefeuille des Anciens combattants et de celui du supplément de revenu garanti de Santé et Bien-être social Canada. L'équipe a également évalué la pertinence de regrouper les services de distribution de programme en un même endroit (c'est-à-dire que l'on passe de cinq services à un seul) afin d'assurer une gestion plus efficace.

Les résultats de l'examen ont montré que nous n'obtiendrions pas les avantages prévus en poursuivant l'harmonisation. On continue d'analyser le projet de regroupement

TABEAU 4
Titulaires de
l'allocation
d'ancien
combattant,
par type de
service, au 31
mars 1991

Service	Anciens combattants	Survivants	Orphelins	Total
Guerre sud-africaine	-	9	-	9
Première Guerre mondiale	454	5 601	20	6 075
Seconde Guerre mondiale	20 632	15 271	270	36 173
Service aux deux guerres	23	220	1	244
Contingents spéciaux	2 743	624	23	3 390
TOTAL	23 852	21 725	314	45 891
Comprend 10 034 titulaires des Forces alliées.				

TABEAU 5
Titulaires de
l'allocation de
guerre pour les
civils, par
catégorie de
service, au 31
mars 1991

Service	Civils	Survivants	Orphelins	Total
Détachement des auxiliaires volontaires, PGM . .	-	3	-	3
Personnel de la marine marchande, SGM	1 576	1 211	22	2 809
Pompiers volontaires, SGM	-	4	-	4
Membres des services d'assistance sociale, SGM .	5	-	-	5
Équipages des vols transatlantiques, SGM	2	-	-	2
Forestiers de Terre-Neuve, SGM	158	300	5	463
Civils touchant une pension de guerre	2	5	-	7
TOTAL	1 743	1 523	27	3 293

TABEAU 6
Taux des
allocations
d'anciens
combattants et
des allocations
de guerre pour
les civils,
janvier 1990 et
janvier 1991

Situation	Maximum de revenu mensuel au 1 ^{er} janvier 1990	Maximum de revenu mensuel au 1 ^{er} janvier 1991
Ancien combattant seul ou conjoint survivant	812,85 \$	848,37 \$
Ancien combattant aveugle (seul) ou conjoint survivant aveugle	846,89	883,88
Conjoint survivant avec un enfant	1 234,18	1 288,10
Supplément pour chaque enfant à charge	145,38	151,73
Personne mariée	1 234,18	1 288,10
Personne mariée aveugle ou dont le conjoint est aveugle	1 268,12	1 323,51
Supplément pour chaque enfant à charge	145,38	151,73
Chaque orphelin	435,58	454,61

des services de distribution du programme en un même endroit.

PROGRAMMES COMMÉMORATIFS ET ACTIVITÉS COMMÉMORATIVES

Une diversité de programmes, comprenant les fonds en fiducie, l'assurance-vie, des prestations d'aide sociale, des subventions et des programmes commémoratifs sont offerts aux anciens combattants et à leurs familles, au Canada et à l'étranger.

Programmes de frais de funérailles et d'inhumation

En vertu du *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants*, le programme du Ministère prévoit le remboursement de certains frais de funérailles et d'inhumation relativement aux personnes qui y sont admissibles, ainsi que la fourniture de stèles funéraires normalisées.

En 1990-1991, le Ministère a approuvé 3 041 demandes relatives aux frais de funérailles et d'inhumation au coût de 5 200 103 \$ et a fourni 1 703 stèles funéraires. Par suite d'initiatives prises dans le cadre du programme, les taux des frais de funérailles qui peuvent être payés sont passés de 2 000 \$ à 2 940 \$ pour les services d'un directeur de funérailles, et de 2 750 \$ à 3 270 \$ pour les services de deux directeurs de funérailles. En plus de cette majoration, le Conseil du Trésor a approuvé le paiement de la subvention de frais de funérailles et des taxes liées à la nouvelle taxe sur les produits et les services. En outre, on peut désormais inscrire sur la même stèle funéraire le nom du conjoint qui est inhumé dans le même lot que l'ancien combattant.

Fonds du Souvenir

Le Ministère paie également les frais de funérailles autorisés par le Fonds du Souvenir, en vertu du *Règlement sur la corporation dite Last Post Fund*. Le Fonds du Souvenir est un organisme de charité non gouvernemental qui assure que tout ancien membre des forces actives décédé sans ressources suffisantes ait des funérailles et une inhumation convenables, au Canada et, dans certains cas, à l'étranger.

Le Ministère garantit le paiement des frais de funérailles et d'inhumation ainsi que celui d'une stèle funéraire appropriée et il assure également le paiement des dépenses de fonctionnement du Fonds du Souvenir. En 1990-1991, les responsables du Fonds du Souvenir ont approuvé 4 309 demandes de subventions relatives aux frais de funérailles et d'inhumation au coût de 11 583 566 \$.

Monuments commémoratifs de champs de bataille

Le Ministère perpétue le souvenir des efforts de guerre du Canada et les sacrifices des citoyens canadiens qui ont porté les armes en conservant et en interprétant pour le public deux parcs commémoratifs de champs de bataille, à Vimy et à Beaumont-Hamel en France, et onze monuments commémoratifs de champs de bataille de moindre importance, dont sept sont situés en France et quatre en Belgique.

Ces lieux sont populaires auprès des touristes européens et canadiens. À lui seul, le parc de Vimy a accueilli plus de 598 000 visiteurs en 1990-1991. Le Ministère embauche des étudiants canadiens qui agissent à titre de guides

touristiques à Vimy du 1^{er} avril au 15 novembre.

Au Monument commémoratif de Terre-Neuve à Monchy-le-Preux, en France, un caribou de bronze, l'emblème du *Royal Newfoundland Regiment*, est monté sur une ancienne casemate allemande. Dernièrement, on a procédé au réaménagement des approches au caribou et on a installé une nouvelle plaque.

En 1990-1991, le coût total d'entretien de ces lieux historiques s'est élevé à environ 1,3 million de dollars dont 832 991 \$ ont été versés à la *Commonwealth War Graves Commission* qui est le principal agent du Ministère pour l'entretien de ces lieux. Le Ministère compte également un surintendant à plein temps pendant toute l'année à Vimy et un surintendant qui travaille à plein temps six mois par année à Beaumont-Hamel.

Cimetières

Le Ministère est directement responsable de cimetières, et il a un mandat concernant l'entretien des tombes ou des stèles funéraires des anciens membres des forces armées dont le gouvernement a aidé à payer les funérailles, l'inhumation ou la stèle. On compte plus de 180 000 de ces tombes réparties dans des milliers d'endroits au Canada et à l'étranger. En 1990-1991, le Ministère a consacré approximativement 98 000 \$ à leur entretien.

Le Ministère est également responsable de l'entretien des tombes des Canadiens morts de la guerre. Il a versé 4 391 963 \$ à la *Commonwealth*

War Graves Commission, soit 9,88 p. 100 du budget de cette commission, afin de perpétuer nommément approximativement 110 000 Canadiens morts de la guerre au cours des Première et Seconde Guerres mondiales. Le Ministère paie également une partie proportionnelle du coût d'entretien du Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée, où 378 Canadiens sont inhumés et où les noms de 16 Canadiens sont inscrits sur le monument érigé à la mémoire de ceux dont la sépulture reste inconnue. En 1990-1991, le Canada a consacré 30 000 \$ à cette fin.

Ateliers d'artisanat des anciens combattants (Vetcraft)

Le Ministère gère deux ateliers d'artisanat des anciens combattants, l'un à Toronto et l'autre à Montréal. Ces ateliers embauchent des anciens combattants désavantagés et des personnes à leur charge pour fabriquer des coquelicots et d'autres symboles du Souvenir qui sont vendus exclusivement à la Direction nationale de la Légion royale canadienne qui vend au détail dans le cadre de sa campagne annuelle du coquelicot. En 1990-1991, le chiffre d'affaires brut a été d'environ 1,6 million de dollars.

Assurance des soldats de retour au pays et Assurance des anciens combattants

Les programmes de l'Assurance des soldats de retour au pays et de l'Assurance des anciens combattants offrent une assurance-vie aux anciens combattants des Première et Seconde Guerres mondiales qui peuvent ne pas être admissibles à une telle assurance auprès des compagnies privées.

Solde créditeur au 31 mars 1990			663 594,75 \$
Versements initiaux (Indemnités de décès)	118 331,00 \$		
Rentes	7 202,49		
Valeurs de prestations d'invalidité	-		
Valeurs de rachat en espèces	-		
Paiement en vertu de l'article 10 (loi de l'ASRP) . .	-		
Trop-payés de primes remboursés	-	125 533,49 \$	
Primes reçues	-		
Rajustement actuariel	9 492,89	9 492,89	116 040,60
Solde créditeur au 31 mars 1991			<u>547 554,15 \$</u>

TABEAU 7
Fonds de
l'Assurance des
soldats de retour
au pays, au
31 mars 1991

Solde créditeur au 31 mars 1990			20 309 672,93 \$
Versements initiaux (Indemnités de décès) . .	1 163 402,00 \$		
Rentes	39 573,77		
Valeurs de rachat en espèces	292 737,00		
Trop-payés de primes remboursés	2 930,10	1 498 642,87 \$	
Primes reçues	111 543,74		
Rajustement actuariel	524 394,79	635 938,53	862 704,34
Solde créditeur au 31 mars 1991			<u>19 446 968,59 \$</u>

TABEAU 8
Fonds de
l'Assurance des
anciens
combattants, au
31 mars 1991

Aucune nouvelle police n'a été émise depuis 1968, mais environ 8 561 polices sont toujours en vigueur et avaient une valeur nominale d'environ 26 187 509 \$ au 31 mars 1991.

rachetées. Au 31 mars 1991, il restait 8 363 polices en vigueur, pour une valeur nominale totale de 25 761 347 \$.

Fonds en fiducie

Au cours de 1990-1991, il y a eu 47 demandes de prestations de décès relativement aux polices de l'Assurance des soldats de retour au pays, pour une valeur nominale de 109 119 \$. Au 31 mars 1991, 198 de ces polices étaient en vigueur et représentaient une valeur nominale de 426 162 \$.

Conformément aux désirs des donateurs ou des testateurs, le Portefeuille administre 40 fonds en fiducie qui totalisaient environ 1 301 864 \$ au 31 mars 1991. Ces fonds sont détenus à des fins spéciales dans le Trésor. L'intérêt est versé annuellement selon le solde mensuel minimum conformément aux taux établis par le ministre des Finances. Une liste des fonds en fiducie figure au tableau 9.

Au cours de la même période, 355 prestations de décès ont été versées relativement aux polices de l'Assurance des anciens combattants, d'une valeur nominale totale de 1 100 241 \$, et 110 polices, d'une valeur nominale de 381 012 \$, ont été

Deux legs provenant de successions ont été acceptés avec reconnaissance au cours de l'année écoulée :

TABEAU 9
Fonds en fiducie
1^{er} avril 1990 au
31 mars 1991

Nom	Solde au début 1 ^{er} avril 1990	Montants touchés	Déboursés	Solde 31 mars 1991
Prisonniers de guerre Extrême-Orient (Seconde Guerre mondiale) **	34 127,16 \$	8 123,46 \$		42 250,62 \$
Hôpital de district	8 149,34	12 126,86	9 044,54 \$	11 231,66
Fonds Pritchard Griffin	3 531,01	826,98		4 357,99
Fonds Greer **	57 566,95	369,87	5 199,34	52 737,48
Hôpital (Sainte-Anne)	46 606,90	39 973,55	49 480,85	37 099,60
Centre médical Sunnybrook	99 436,29	102 031,07	79 944,11	121 523,25
Fonds fiduciaire I - London	4 845,68	1 015,46	4 845,68	1 015,46
Service auxiliaire - Regina	2 088,41	1 744,40	1 877,95	1 954,86
Fonds du coquelicot	1 769,12	963,95	595,00	2 138,07
Fonds fiduciaire des résidents	55 595,10	72 800,12	62 518,58	65 876,66
Prestations spéciales	144 718,13	21 357,46	29 520,52	136 555,07
Harold Cruise	24 599,24	3 013,00	808,52	26 803,08
MSST - Fonds fiduciaire	141 183,95	26 789,79	26 570,66	141 403,08
Services sociaux - Vancouver	9 033,11	2 736,86	4 395,00	7 374,97
Henry White	7 911,85	1 804,31	1 275,00	8 441,16
Fonds fiduciaire des services de guerre	137 575,59	79 165,34	141 665,36	75 075,57
Fonds fiduciaire des anciens combattants canadiens	6 278,50	95 831,97	77 241,98	24 868,49
Robert E. Machin	8 868,09	1 550,64	6 599,60	3 819,13
Laura Ann Hart	211 423,58	29 038,53		240 462,11
Fonds fiduciaire Joachim Bilodeau	46 006,09	7 470,32	16 354,13	37 122,28
Fonds Florence Martineau *	12 161,59	1 070,25		13 231,84
Fonds Lambert *	869,85			869,85
Fonds de secours des anciens combattants *	244 932,63	54 074,51	59 972,43	239 034,71
Fonds fiduciaire Gilles Beaudoin	4 470,95		3 010,69	1 460,26
24 comptes	1 313 749,11	563 878,70	580 920,22	1 296 707,59
16 comptes divers	3 448,32	7 601,56	5 893,21	5 156,67
Total 40 comptes	1 317 197,43 \$	571 480,26 \$	586 813,43 \$	1 301 864,26 \$

* Ne figurent pas au Trésor (conservés par un établissement financier).
 ** Des parties de ces fonds sont des valeurs comptabilisées des titres détenus en fiducie.

Lorne Campbell Cunningham
- 78 167,38 \$
Lionel Anderson Dixon - 34 340,00 \$

Le legs de M. Cunningham sera versé au fonds en fiducie de l'Hôpital Sainte-Anne, tel que stipulé dans le testament du défunt. Le legs de M. Dixon sera versé au fonds en fiducie des prestations spéciales à Victoria, en Colombie-Britannique, comme l'a demandé le testateur.

Cette source de financement est importante et le Ministère en est très

reconnaissant aux donateurs. Les legs, déductibles aux fins de l'impôt, doivent être utilisés à l'avantage des anciens combattants et des personnes à leur charge et permettent au Ministère d'offrir des services qui autrement ne seraient pas disponibles.

Aide aux étudiants

L'aide pour les études post-secondaires des orphelins de certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui sont décédés est accordée en vertu de la *Loi sur l'aide en*

matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés. Un enfant pour lequel une aide a été approuvée reçoit une allocation mensuelle de 516 \$ jusqu'à l'année scolaire pendant laquelle l'étudiant atteint l'âge de 30 ans. Les frais des études peuvent également être payés jusqu'à concurrence maximale de 1 500 \$ par année scolaire.

En 1990-1991, les dépenses totales se chiffraient à 561 056 \$ à l'égard du Programme d'aide à l'éducation. Plus de 9 000 étudiants ont bénéficié du programme depuis l'entrée en vigueur de la Loi en juillet 1953.

Formation des pensionnés

En vertu du *Règlement sur la formation des pensionnés*, les anciens membres des Forces armées canadiennes qui touchent une pension d'invalidité aux termes de la *Loi sur les pensions* et qui, en raison de l'invalidité qui leur ouvre droit à une pension, et dans certains cas, en raison d'une invalidité qui ne leur ouvre pas droit à une pension, ne peuvent plus poursuivre leurs activités professionnelles habituelles, peuvent recevoir une allocation pour obtenir une formation collégiale technique ou professionnelle, ou universitaire. L'aide accordée est une allocation mensuelle qui est rajustée à chaque trimestre. Des indemnités supplémentaires de subsistance sont versées aux bénéficiaires qui ont des personnes à leur charge et à ceux qui font des études en un endroit éloigné de leur lieu de résidence habituel. Un montant maximum de 800 \$ peut également être versé pour le paiement des frais de scolarité et d'autres frais connexes. Du 1^{er} avril 1990 au 31 mars 1991, 41 pensionnés recevaient une

aide au titre de ce programme. Les dépenses totales se chiffraient à 274 951 \$ au cours de 1990-1991.

Aide aux anciens combattants nécessiteux d'outre-mer

Des prestations d'environ 43 £ (86 \$) par mois sont versées aux anciens combattants canadiens et aux personnes à leur charge qui sont établis au Royaume-Uni et s'ajoutent aux prestations qu'ils touchent en vertu du Programme d'assistance nationale de la Grande-Bretagne. Une indemnité équivalente est accordée aux anciens combattants canadiens et aux personnes à leur charge qui habitent le continent européen.

Ce programme est administré par les représentants du ministère des Anciens combattants au Haut-Commissariat du Canada à Londres en Angleterre. En 1990-1991, il y a eu 302 bénéficiaires, ce qui a représenté une dépense totale de 319 783 \$.

Subventions d'aide

Environ 45 000 \$ en subventions d'aide sont versés par année à la Légion royale canadienne, au Fonds de bienfaisance de l'armée, à la Société canadienne de l'ouïe, à l'Association canadienne des paraplégiques et à l'Association des anciens combattants canadiens du Royaume-Uni.

Direction générale des soins de santé

La Direction générale des soins de santé a le mandat d'exécuter un nombre de programmes qui connaissent une expansion rapide,

dont les prestations de traitement, les services de soutien à domicile et les soins de longue durée en établissement.

Il incombe à la Direction générale d'élaborer et de mettre en oeuvre les programmes de soins de santé, les politiques, les prestations et les services destinés à promouvoir la santé et l'autonomie des anciens combattants. C'est aussi à la Direction générale que les bénéficiaires insatisfaits des décisions relatives aux prestations de soins de santé doivent adresser leurs appels de dernière instance. On s'assure que la politique du programme a été respectée et on contrôle la qualité des décisions prises localement.

Nombre de facteurs contribuent à la forte demande de services de santé, notamment le fait que 76 p. 100 de la population des anciens combattants se situe dans le groupe d'âge de 60 à 74 ans. La charge de travail relative au Programme pour l'autonomie des anciens combattants a aussi augmenté parce que les anciens combattants qui ont servi au Canada y sont maintenant admissibles et que l'on prolonge jusqu'à concurrence d'un an les services d'entretien ménager et de terrain dans le cas des conjoints des anciens combattants décédés qui recevaient ces services. La disponibilité des programmes de soins de longue durée offerts dans les programmes provinciaux de santé et la forte proportion de personnes handicapées dans la population des anciens combattants sont aussi des facteurs.

Les programmes de soins de santé comprennent aussi l'achat d'une vaste gamme de services de santé et de

services à domicile dispensés par des professionnels ou non de la collectivité, de même que par des agences et des organisations du secteur privé. Du 1^{er} avril 1990 au 31 mars 1991, le coût des soins de santé, y compris l'administration, se chiffrait à 487 741 885 \$.

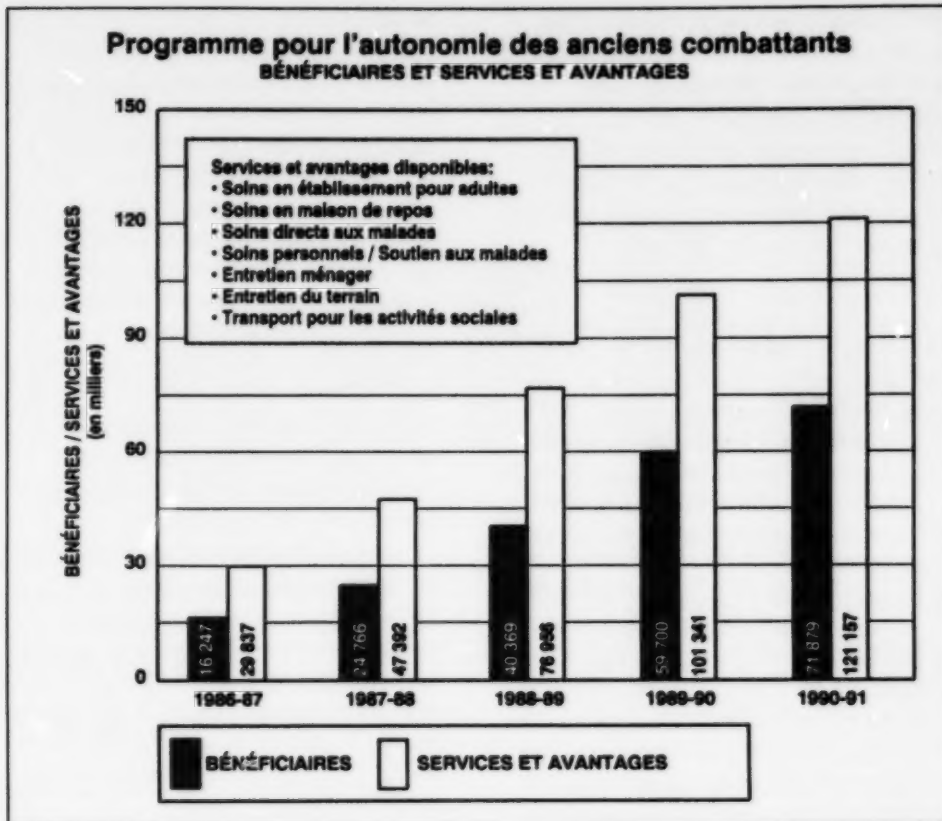
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

L'objectif du Programme pour l'autonomie des anciens combattants est d'aider les anciens combattants admissibles à maintenir ou à améliorer leur qualité de vie en les aidant à rester en santé et autonomes dans leur propre demeure ou collectivité. Bien que le PAAC soit avant tout axé sur les soins à domicile, les soins peuvent aussi être prodigués dans des établissements et, autant que possible, dans la collectivité de l'ancien combattant, à proximité de sa famille et de ses amis.

Le PAAC continue d'être très populaire. Au cours des 15 prochaines années, la plupart des anciens combattants feront partie du groupe d'âge associé à une forte demande de services de santé. Compte tenu du taux de croissance de la charge de travail relative au programme, plusieurs études ont été entreprises au Ministère cette année. Outre l'examen de la politique générale, on a étudié des options au système de distribution actuel du programme. Ces études ont porté sur des méthodes efficaces de distribuer le PAAC tout en maintenant l'accent du programme sur l'autonomie et la qualité de vie.

Le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des

FIGURE 3



anciens combattants (STPAAC) permet de répondre à la charge de travail croissante et d'améliorer l'efficacité de la distribution du programme dans les domaines des formalités administratives et de la surveillance et du contrôle des services à la clientèle. Ce système automatisé permet aussi d'aider à l'établissement des prévisions, à la planification et à la gestion des cas.

En 1990-1991, 71 879 anciens combattants bénéficiaient des avantages offerts dans le cadre du PAAC, au coût de 116,6 millions de dollars. C'est une augmentation de 20,4 p. 100 par rapport à la charge de travail de l'année dernière. De ce nombre, 68 904 anciens combattants

recevaient des soins à domicile et 2 975 étaient soignés dans des établissements communautaires. Les 6 237 qui restent touchaient des prestations de transport.

Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants

Le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* (RSSAC) autorise le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et permet de dispenser des soins en établissement, des traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, ainsi que d'autres prestations et services de soins de santé.

Le RSSAC a été approuvé en septembre 1990; il fusionne et met à

jour le *Règlement sur le traitement des anciens combattants* et le *Règlement sur le soin des anciens combattants*. Les dispositions périmées ont été supprimées. Ces améliorations permettront au Ministère de mieux répondre aux besoins de soins de santé actuels et futurs des anciens combattants.

Les nouvelles dispositions comprennent :

- la continuation des services d'entretien ménager et de terrain (PAAC) à l'égard du conjoint jusqu'à concurrence d'un an après le décès d'un ancien combattant qui recevait ces services.
- l'instauration progressive, sur une période prolongée de trois ans, de frais d'hébergement et de repas pour les soins en établissement et, par la suite, l'établissement de frais au taux provincial le plus bas en vigueur au mois de juillet précédent.
- l'augmentation de la protection du revenu avant de fixer les frais d'hébergement et de repas. Cette protection du revenu s'applique aux anciens combattants mariés qui sont placés en établissement et qui pourvoient à l'entretien de leur conjoint et du ménage. La valeur de la protection du revenu sera maintenue annuellement.
- la prestation d'une aide temporaire de sorte que les anciens combattants qui sont les principaux dispensateurs de soins à leur conjoint peuvent s'absenter afin de recevoir les soins médicaux dont ils ont besoin; cette aide est maintenant fournie pendant trois jours d'hospitalisation.
- la prestation de traitements et d'avantages supplémentaires aux anciens combattants qui reçoivent les services du PAAC par suite de besoins exceptionnels de soins de

santé.

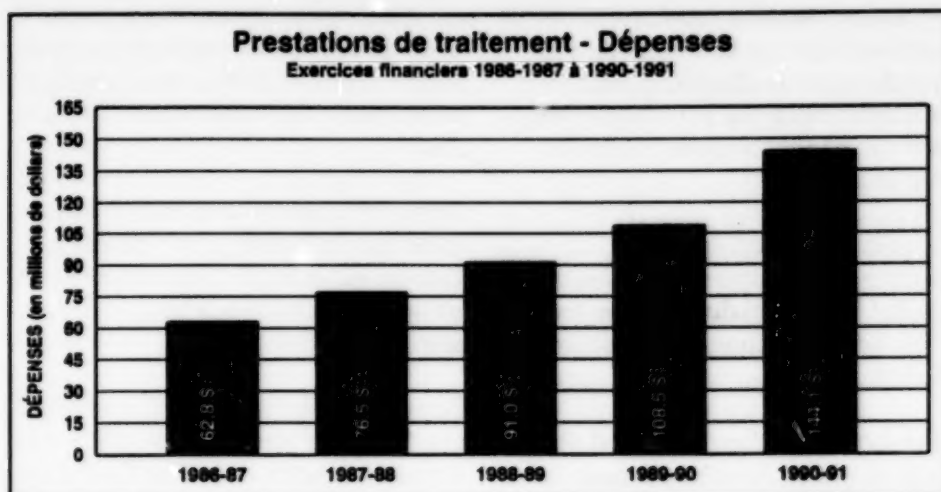
- l'augmentation des indemnités payées à ceux qui accompagnent les anciens combattants pour des examens ou des traitements.
- une limite au paiement des allocations de traitement allant jusqu'à 60 jours par année civile pour chaque bénéficiaire, tout en accordant une extension si l'affection continue d'exiger des soins impératifs.
- la correspondance entre l'admissibilité aux prestations de traitement et la date du droit à pension établie par la Commission canadienne des pensions.
- l'uniformité de traitement pour tous les anciens combattants par l'élimination d'une anomalie qui permettait à certains anciens combattants âgés de moins de 65 ans et à revenus plus élevés d'avoir accès au PAAC tandis que les bénéficiaires de l'AAC n'y étaient pas admissibles avant 65 ans.

Systèmes de soins de santé

Au cours des dernières années, on a accordé la priorité à des améliorations apportées en vue d'enregistrer et de mettre à jour l'admissibilité des bénéficiaires et les niveaux de prestations auxquelles ils ont droit. Le Système de comptabilisation des traitements, le Système de soutien de l'admissibilité aux traitements, le Système de contrôle de l'admissibilité, le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et le Système d'information des soins en établissement résultent de ces efforts.

Au cours de 1990-1991, des améliorations ont aussi été apportées aux systèmes de soins de santé afin de répondre aux normes de production

FIGURE 4



du Ministère et aux exigences de contrôle, et afin de résoudre les problèmes identifiés au cours de la mise en oeuvre.

Prestations de traitement

Dans le cadre du Programme des prestations de traitement, on assume les frais d'une vaste gamme de services dispensés par des professionnels de la santé, des praticiens et des spécialistes, ainsi que les coûts des ordonnances médicales, comme les médicaments d'ordonnance, les articles pour le soin de la vue, les services audiologiques, les prothèses et les orthèses. De l'équipement spécial, des aides à la vie quotidienne et des adaptations à la maison sont aussi fournis aux anciens combattants admissibles afin de vaincre une invalidité physique ou de compenser les effets du vieillissement.

Le Système de comptabilisation des traitements permet de traiter plus rapidement et plus efficacement les factures et il a été bien reçu des

fournisseurs. Il est également populaire auprès des anciens combattants qui peuvent maintenant avoir accès aux services avec une carte au lieu d'en assumer les frais. Il sert environ 171 000 anciens combattants dans tout le pays. À cause des demandes accrues pour les services de soins de santé, les dépenses relatives aux prestations de traitement ont augmentées, passant de 62,8 millions de dollars en 1986-1987 à environ 144,1 millions de dollars en 1990-1991.

Soins en établissement

Les anciens combattants admissibles qui ont besoin de soins en établissement peuvent être hospitalisés dans un établissement appartenant au Ministère et géré par celui-ci, ou dans un établissement provincial ou privé en vertu d'une entente relative aux soins de longue durée (lits dans les établissements contractants). Les anciens combattants peuvent aussi recevoir des soins en établissement pour adultes et des soins prodigués

en maison de repos dans des établissements de la collectivité ainsi que des soins prolongés, des soins de réadaptation ou des soins impératifs dans un hôpital communautaire de leur choix.

Le coût des soins dispensés aux anciens combattants admissibles dans les établissements du Ministère en 1990-1991 se chiffrait à 77,6 millions de dollars.

Il en a coûté 132,9 millions de dollars pour dispenser les soins de santé aux anciens combattants admissibles dans des établissements non ministériels.

Établissements du Ministère

En mars 1991, 904 lits étaient occupés dans les établissements appartenant au Ministère et se répartissaient de la façon suivante :

• Hôpital Sainte-Anne/Foyer Senneville (Sainte-Anne-de-Bellevue)	723
• Foyer Rideau pour anciens combattants (Ottawa)	124
• Foyer pour anciens combattants à Saskatoon	57

Établissements non ministériels

Établissements contractants

Pour les soins de longue durée, le Ministère dispose de 3 176 «lits retenus par contrat» (selon des ententes) dans des établissements provinciaux. Le 31 mars 1991, seulement 2 739 lits étaient utilisés parce que nombre de ces établissements avaient été conçus pour des résidents ayant besoin de moins de soins et ne convenaient plus aux soins de longue durée que les anciens

combattants requièrent de nos jours. Dans les négociations entreprises avec les provinces, on tente d'améliorer les conditions concernant certains de ces lits.

Des améliorations continuent d'être faites aux établissements à travers le Canada où les anciens combattants ont un accès prioritaire aux lits pour les soins prolongés.

Le portefeuille des Anciens combattants a contribué au remplacement de l'aile G au Centre des sciences de la santé Sunnybrook à Toronto, en Ontario. La construction de ce nouveau centre gériatrique a débuté à l'automne de 1988 et était terminée à l'été de 1990. La nouvelle aile George-Hees comprend 170 lits pour soins intermédiaires pour les anciens combattants. Le gouvernement fédéral a versé 21,9 millions de dollars pour la construction et une contribution unique de 1,14 million de dollars pour l'aile des Services de consultations externes à Sunnybrook. Ces services peuvent être utilisés par les anciens combattants hospitalisés ou non.

Le gouvernement fédéral a convenu de verser une contribution de 6 millions de dollars pour le coût du remplacement de l'aile des anciens combattants qui comprenait 54 lits au Centre de réadaptation Wascana à Regina. Le ministre des Anciens combattants a inauguré officiellement la nouvelle aile le 25 mai 1990.

Croix-Rouge

Grâce au financement du Ministère, la Société canadienne de la Croix-Rouge continue d'offrir un programme

d'artisanat aux anciens combattants placés en établissement à 14 endroits au Canada. En 1990-1991, on a entrepris un examen du programme à tous les endroits pour s'assurer qu'il réponde aux besoins changeants des anciens combattants. Les dépenses du Programme pour ces activités ont été de 2 561 100 \$.

Services directs aux bénéficiaires

La Direction générale des soins de santé offre aussi des services directs aux bénéficiaires. En vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, compte tenu de besoins de soins de santé exceptionnels et selon des critères précis concernant le revenu, elle peut autoriser le paiement des services prévus à ceux qui n'y sont pas autrement admissibles. Les limites inscrites, par exemple dans le cas du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, peuvent être dépassées pour des motifs humanitaires et pour maintenir les normes appropriées de service ou de soins. En 1990-1991, 69 demandes ont été examinées. En outre, la Direction générale des soins de santé a étudié 38 demandes à l'égard de matériel spécial et de modifications domiciliaires.

Un bénéficiaire, qui n'est pas satisfait d'une décision rendue dans un bureau de district concernant une demande de prestations de soins de santé ou de traitement, peut demander que la décision soit révisée au bureau régional. S'il n'est toujours pas satisfait, il peut demander qu'une révision soit faite à l'Administration centrale. En 1990-1991, la Direction générale des soins de santé a procédé à 199 de ces révisions, dont 27 p. 100 ont

été en faveur du bénéficiaire.

Direction générale des services consultatifs de santé

Les fonctions des professionnels de la santé et de la consultation médicale en matière de pensions sont réunies à la Direction générale et l'on travaille étroitement avec les représentants de la Légion royale canadienne, des Amputés de guerre du Canada, d'autres organisations d'anciens combattants, de Santé et Bien-être social Canada et d'autres ministères.

Services professionnels de la santé

Des services professionnels intégrés sont offerts de sorte que tous les programmes, les services et les méthodes opérationnelles concernant les soins de santé conviennent à une clientèle vieillissante.

Les initiatives en cours portent sur la mise au point de normes axées sur les résultats en matière de soins gériatriques, la mesure de la qualité des soins dispensés dans les établissements contractants, le programme de sensibilisation des anciens combattants aux dangers possibles des médicaments, et une initiative de formation des conseillers afin d'améliorer leur compétence en matière de prestations de conseils. La Direction générale assure aussi la direction fonctionnelle des médecins régionaux, des infirmières régionales et des coordonnateurs régionaux des Services à la clientèle.

Direction des services de consultation médicale

Ce groupe de 14 médecins donnent des

avis spécialisés à la Commission canadienne des pensions. Ils font des recommandations sur la pertinence médicale des demandes de pension d'invalidité.

La Direction assure la direction fonctionnelle des médecins principaux de district répartis dans 23 endroits à travers le pays et leur dispense des conseils. Au cours de 1990-1991, la Direction générale a fourni à la Commission canadienne des pensions plus de 16 500 avis médicaux et environ 8 000 évaluations d'invalidité.

Direction générale des affaires intergouvernementales

Au cours de 1990-1991, la Direction générale a continué à accomplir des progrès importants dans les négociations pour offrir des lits supplémentaires pour les anciens combattants ayant besoin de soins prolongés, et en mettant au point des ententes fédérales-provinciales pour obtenir des services de soins de santé pour les anciens combattants. Des ententes-cadres ont été signées avec la Colombie-Britannique et le Nouveau-Brunswick et les négociations avec les autres provinces sont sur la bonne voie.

La Direction générale a élargi son réseau de contacts par suite des changements survenus dans les gouvernements provinciaux et elle a amélioré le processus de négociation pour inclure une sensibilisation aux lois de la protection de l'environnement. La Direction générale a également participé aux initiatives ministérielles, y compris la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à Ottawa, le

remplacement de l'aile des anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana à Regina et le transfert des résidents de l'Institut psychiatrique à London, en Ontario.

Négociations fédérales-provinciales

En juin 1990, un protocole sur les questions de soins de santé des anciens combattants a été signé ou des lettres d'entente ont été échangées entre le Ministère et les ministères de la Santé du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse. Des ententes semblables ont été conclues en septembre 1990 avec Terre-Neuve et, en mars 1991, avec l'Île-du-Prince-Édouard.

Ces protocoles exposent les questions de soins de santé et des services connexes pour les anciens combattants; ils tiennent compte de la disponibilité et de la distribution de lits supplémentaires pour les anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée ainsi que de l'accès prioritaire à ces lits. Ils servent aussi d'ordre du jour pour les négociations formelles. L'ordre du jour comprend aussi un examen des ententes de cessions existantes. Les négociations formelles conduisent ensuite à la signature d'ententes-cadres fédérales-provinciales individuelles qui portent sur les services de santé pour les anciens combattants qui résident dans chaque province.

Le 31 mai 1990, les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé une présentation portant sur l'entente-cadre avec la Colombie-Britannique et elle a été suivie d'un décret autorisant le ministre des Anciens combattants à

signer l'entente-cadre avec le ministre de la Santé de la Colombie-Britannique le 8 juin 1990. Cette entente permettra d'offrir 200 lits supplémentaires répartis partout dans la province avec accès prioritaire aux anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée.

Le 25 juillet 1990, le Conseil du Trésor a approuvé une stratégie de négociation pour le Nouveau-Brunswick et une entente-cadre a été signée en novembre 1990. Une unité de cinq lits est maintenant située au Foyer Notre-Dame à Saint-Léonard. Cet établissement, dont les Soeurs Grises de Montréal sont propriétaires, a accepté ses premiers anciens combattants en février 1991. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a également approuvé l'établissement d'une unité de 12 lits à Grand Falls.

Le Ministère entend signer des ententes semblables avec toutes les provinces. Jusqu'à maintenant, les négociations progressent de la manière suivante :

Alberta : Le Conseil du Trésor a approuvé une stratégie de négociation pour l'Alberta le 14 juin 1990.

Saskatchewan : La nouvelle aile des anciens combattants du Centre de réadaptation Wascana a été inaugurée officiellement le 25 mai 1990. Les installations à la toute pointe du progrès offrent 54 lits pour les anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée.

Manitoba : Les premières discussions ont été tenues en mars 1991 et ont mené à la rédaction d'un protocole sur les questions de soins de santé des

anciens combattants.

Ontario : Les discussions se poursuivent depuis le 19 avril 1990 et une ébauche d'un protocole sur les questions de soins de santé des anciens combattants fait l'objet d'un examen.

Québec : Les discussions préliminaires ont été tenues à la fin de 1989. Pour le moment le Ministère attend une réponse du ministère de la Santé et des Services sociaux concernant une ébauche d'un protocole sur les questions de soins de santé des anciens combattants.

Île-du-Prince-Édouard : Le 6 mars 1991, le ministère des Anciens combattants et la Commission des services hospitaliers et de santé de l'Î.-P.-É. ont signé un protocole sur les questions de soins de santé des anciens combattants. Le Conseil du Trésor a approuvé la stratégie de négociation pour l'Î.-P.-É. le 27 mars 1991. Les discussions se poursuivent au sujet d'une entente-cadre et du financement conjoint de 10 lits pour les soins de longue durée pour les anciens combattants.

Nouvelle-Écosse : Le ministère des Anciens combattants et le ministère de la Santé et du Conditionnement physique de la Nouvelle-Écosse ont signé un protocole sur les questions de soins de santé des anciens combattants en juin 1990. Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé une stratégie de négociation le 27 mars 1991.

Terre-Neuve : Une lettre d'intention a été échangée en septembre 1990 et les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé une stratégie de négociation le 27 mars 1991.

Institut psychiatrique - London (Ontario)

Une étude sur les besoins des bénéficiaires, financée par le Ministère et terminée en juin 1990, a révélé que le transfert de la majorité des anciens combattants de l'Institut psychiatrique à l'hôpital Parkwood était une option réalisable.

Les discussions et les négociations se poursuivent entre le ministère des Anciens combattants, le gouvernement de l'Ontario et trois hôpitaux de la région de London afin de résoudre les questions qui entourent le logement futur des anciens combattants de l'Institut psychiatrique.

Foyer Rideau pour anciens combattants

Les négociations se poursuivent avec la province de l'Ontario et l'Hôpital Perley d'Ottawa en vue de la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants (FRAC). L'entente de cession devrait être signée au cours de l'été de 1991. Un établissement de soins de longue durée de 450 lits sera construit pour remplacer ces deux établissements et les anciens combattants auront un accès prioritaire à 250 de ces lits.

La planification du nouvel établissement va bon train. La construction de la section destinée aux anciens combattants devrait être prête pour recevoir les résidents un an avant que l'immeuble soit complètement terminé.

Direction générale des services aux programmes

La Direction générale des services aux programmes assure les services de soutien au Sous-ministre adjoint, Services aux anciens combattants, et fournit des services consultatifs aux régions et aux directions générales du Secteur.

Cette nouvelle Direction générale offre divers services de soutien au Ministère, en particulier dans le domaine des prévisions de la population des bénéficiaires et des dépenses des programmes, de l'établissement du coût des propositions de changement des lois et des programmes, et du fonctionnement d'un système de mesure du rendement et de divers systèmes d'information pour la gestion de programmes. La Direction générale est aussi chargée d'une série de fonctions pour tout le Secteur, particulièrement la planification, la coordination de projets, les communications internes et externes du Secteur et les questions administratives.



Légende

- Bureau régional
- Bureau de district

Régions

Le Secteur des services aux anciens combattants, qui compte cinq bureaux régionaux et 32 bureaux de district situés à travers le Canada, fournit des services de soins de santé et un soutien socio-économique aux anciens combattants et aux civils admissibles

dans toutes les régions du Canada.

Le secteur administre l'hôpital du Ministère à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et les foyers pour anciens combattants situés à Senneville (Québec), à Ottawa (Ontario) et à Saskatoon (Saskatchewan).

Atlantique	47 444
Québec	79 759
Ontario	270 810
Prairies	98 801
Pacifique	106 002
TOTAL	602 816
Le total comprend 52 816 anciennes combattantes.	

TABLEAU 10
Estimation de la population totale des anciens combattants, par région du Ministère, 1991



Région de l'Atlantique

La région de l'Atlantique comprend un bureau régional situé à Dartmouth (Nouvelle-Écosse), un bureau sous-régional à St. John's (Terre-Neuve) et six bureaux de district desservant les quatre provinces de l'Atlantique, à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard), Saint John et Campbellton (Nouveau-Brunswick), Sydney et Halifax (Nouvelle-Écosse) et Corner Brook (Terre-Neuve).

Au cours de 1990-1991, le nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants est passé à 14 993. On a instauré un système de micro-ordinateurs à travers la région pour aider les conseillers dans la gestion des cas. Au cours de l'année, on a apporté des rénovations et des améliorations importantes au cimetière Fort Massey, à Halifax. Le cimetière est maintenant l'expression d'un hommage plus convenable envers ceux qui ont servi.

Le personnel du bureau régional a organisé des séances de formation pour les conseillers et les infirmières afin de les aider à parfaire leurs compétences en matière de gestion des cas et de savoir mieux évaluer les

besoins de soins de santé des anciens combattants.

Le projet conjoint de la Croix-Rouge et de la Légion royale canadienne à Moncton (Nouveau-Brunswick) par lequel des services de soins de jour sont offerts aux anciens combattants âgés qui souffrent d'une d'invalidité a également été instauré à Richibucto, Nouveau-Brunswick.

Au cours de cette période, une entente-cadre a été signée avec la province du Nouveau-Brunswick pour la prestation de services de soins de santé aux anciens combattants.



Région du Québec

La région du Québec comprend un bureau régional à Montréal et quatre bureaux de district à Québec, Sherbrooke, Gatineau et Montréal. Une équipe de 34 conseillers dispense des services dans la région.

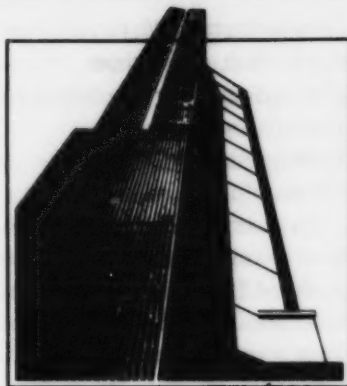
Au cours de l'année 1990-1991, la région du Québec a activement participé à l'implantation du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Tous les employés touchés par ces changements ont reçu des sessions d'information.

Dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), tous les cas d'anciens combattants âgés de 75 ans et plus qui ne recevaient pas de bénéfices du PAAC ont été revus. Le nombre total de bénéficiaires a augmenté de 16,76 p. 100 comparativement à l'année précédente. Des ententes permanentes pour la prestation des avantages du PAAC ont été également établies entre la région et des agences de services de maintien à domicile dans les milieux urbains. Le paiement des comptes PAAC a été centralisé au bureau régional afin d'accélérer les remboursements et de libérer des ressources dans les bureaux de district qui peuvent être affectées au service à la clientèle.

Les employés des bureaux de district ont participé à diverses expositions pour les aînés, dont le Salon des aînés à Québec, le Salon international des aînés, *Times of Your Life* à Montréal et la foire agricole de Huntingdon.

Le service des finances a développé un mécanisme de vérification interne basé sur un échantillonnage statistique. Ce nouveau système facilite grandement le travail de post-vérification de l'administration des prestations et des finances.

Le bureau régional a développé un programme informatique pour calculer les frais d'hébergement et de repas pour les anciens combattants recevant des soins de longue durée. D'autre part, la région du Québec a soumis une proposition visant à alléger le système de mesure de rendement pour les conseillers et les conseillères. Cette proposition a été acceptée et a été implantée à l'échelle nationale.



Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne compte plus de 700 bénéficiaires et près de 1 200 employés.

La moyenne d'âge des bénéficiaires dépasse maintenant 75 ans. L'hôpital et son personnel ont tenu compte du vieillissement des bénéficiaires et de la détérioration de leur état général. En conséquence, ils ont besoin de plus de soins. Le défi de l'Hôpital Sainte-Anne est d'adapter son environnement et ses méthodes aux besoins changeants de ces anciens combattants.

Un certain nombre de projets spéciaux ont été réalisés afin d'assurer le maintien de la qualité de vie des bénéficiaires. Par exemple, plusieurs assistantes infirmières-chef ont été embauchées pour le «projet de nuit». Il y a maintenant une infirmière en poste dans chaque unité de soins la nuit.

Suite à l'instauration du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le nombre de bénéficiaires autonomes qui demandent leur admission à Sainte-Anne a diminué progressivement ce qui a laissé beaucoup de lits libres et

occasionné la fermeture d'une unité de soins. Cette fermeture a fourni l'occasion de redistribuer les malades qui souffrent d'affections psychogériatriques et de les placer dans un milieu plus calme avec plus d'espace. On a ainsi donné suite aux constatations faites dans le cadre d'une étude réalisée en 1986 et selon laquelle les personnes souffrant de troubles cognitifs profiteraient beaucoup d'un tel aménagement. En plus, des médecins ont été redéployés sur d'autres unités ce qui a permis au personnel de maintenir une qualité de service supérieure.

Durant l'année, on a procédé au transfert des résidents du Foyer Senneville, à «Senneville-en-Haut», une unité à l'intérieur de l'hôpital. Ce déménagement a permis de relocaliser les résidents dans une unité répondant mieux à leurs besoins.

Des améliorations ont été apportées à certains services administratifs dont la mise en oeuvre au laboratoire du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Ce projet d'envergure a permis de procéder à l'inventaire de tous les produits chimiques, d'obtenir des fiches signalétiques de sécurité et de formuler une étiquette pour chaque produit.

De plus on a remplacé une partie de l'équipement désuet. Le Service de physiothérapie a reçu un agrément de la Corporation professionnelle des physiothérapeutes du Québec.

On a offert diverses conférences et, comme par le passé, on a attiré d'éminents conférenciers scientifiques et des membres du Service de

psychiatrie ont donné des conférences au Canada, aux États-Unis et même au Japon, sur différents aspects de la psychogériatrie.

Le Centre de jour «Liaison» s'était fixé pour objectif de favoriser le mieux-être des anciens combattants qui vivent dans la communauté par la prévention, l'enseignement, les activités thérapeutiques et sociales tout en encourageant la participation active de chacun. Une dimension supplémentaire a été ajoutée en 1990-1991, à savoir la Santé environnementale comme outil de prévention. De nombreux projets ont été réalisés dont l'élimination de l'utilisation de verres en styro-mousse, de vaisselle et de coutellerie jetable.

Avec le vieillissement de la clientèle de l'hôpital, le rôle du Service des bénévoles se modifie et est réajusté en conséquence. Ainsi, au cours de l'année on a mis sur pied un service de soins palliatifs (service d'accompagnement aux mourants assuré par des personnes spécialement formées à cette fin) qui est offert aux bénéficiaires et à leurs familles.

Les activités de loisir qui sont offertes aux anciens combattants tiennent aussi compte de l'évolution de leur état. Ces activités sont offertes tant le jour que le soir sur les unités de soins, à l'auditorium et à l'extérieur. Au cours de l'année écoulée, les bénéficiaires ont pu se divertir lors du Carnaval, de l'épluchette de blé d'Inde, des bingos, des courses, des repas au restaurant sans oublier toutes les fêtes thématiques telles la fête des Pères, Pâques, Noël et le Jour de l'An.

Au cours de l'année, on a réaménagé

les terrains pour permettre aux bénéficiaires de jouir au maximum des espaces en plein air. De nouveaux sentiers asphaltés ont été construits et des traverses pour piétons ont été aménagées à plusieurs endroits. À l'intérieur de l'hôpital, on a mis en service, sur une unité de soins, des téléphones faciles d'utilisation et munis de gros numéros.

Le 11 novembre 1990, une émission religieuse spéciale a été télédiffusée en direct au réseau national de Radio-Canada pour marquer le jour du Souvenir. L'émission «*Le Jour du Seigneur*» comprenait une messe suivie d'une courte cérémonie commémorative.



Région de l'Ontario

La région de l'Ontario comprend un bureau régional à Toronto, dix bureaux de district à Toronto, Hamilton, Brampton, London, Windsor, Peterborough, Ottawa, Kingston et North Bay, un bureau de district auxiliaire à Thunder Bay et le Foyer Rideau pour anciens combattants, à Ottawa. Les bureaux de district de London et de Toronto Nord sont situés dans des hôpitaux contractants. La région de l'Ontario sert les anciens

combattants de l'Ontario et aussi les anciens combattants qui vivent à l'étranger.

Par suite du programme actif d'action sociale de la région de l'Ontario, le nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) en Ontario, a grimpé à plus de 24 000. Les 33 000 opérations de traitement relatives au PAAC (c'est-à-dire les renouvellements, les changements, les annulations) exécutées en 1990-1991 ont représenté une augmentation de 100 p. 100 par rapport à l'année précédente.

Dans la région de l'Ontario, il y a environ 17 143 titulaires d'AAC et d'AGC, 22 151 anciens combattants qui ne reçoivent que des prestations de traitement, et 52 063 titulaires de pension.

Les plans en vue de la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants se poursuivent. La moyenne d'âge et les besoins des résidents du Foyer Rideau pour anciens combattants ont augmenté. La liste d'attente s'est allongée et ceux qui attendent leur admission ont besoin de beaucoup de soins ou souffrent considérablement de confusion mentale.

Nombre de nouveaux bénévoles ont été recrutés pour aider les résidents à faire des sorties, à se rendre à des rendez-vous médicaux, à assister à des cérémonies religieuses, ainsi que pour s'occuper de la cantine et du pub, et rendre visite aux résidents qui ont peu, voire aucun soutien de la part de leur famille.

En 1990-1991, on a apporté deux améliorations physiques importantes au FRAC : le système de chauffage des pavillons de l'Est, de l'édifice de l'administration et de l'auditorium a été remplacé et un élévateur pour fauteuils roulants a été installé dans l'auditorium afin de permettre à un plus grand nombre de résidents de participer au programme d'artisanat, ainsi qu'aux activités destinées à des groupes considérables.

L'aile George-Hees de 170 lits au Centre des sciences de la santé Sunnybrook, qui a ouvert ses portes en septembre 1990, comprend une Unité de soins spéciaux qui s'adresse aux anciens combattants ambulatoires mais qui à cause d'une perte de mémoire, ne peuvent être laissés seuls.

La région de l'Ontario a participé à l'établissement d'une unité de soins spéciaux dans l'aile Western Counties de l'Hôpital Parkwood, à London. Cette unité, la première du genre à être aménagée dans un établissement contractant en Ontario, a ouvert ses portes en juin 1990.

Les réunions tenues entre les représentants du bureau de district de London et de l'Hôpital Parkwood ont donné lieu à la création d'un programme de service de relève à l'Hôpital Parkwood.

Un projet d'action sociale auprès des anciens combattants autochtones entrepris par le bureau de district de North Bay a pris fin en décembre 1990. Dans le cadre de ce projet, le conseiller autochtone du bureau de district de North Bay et l'Association des anciens combattants autochtones du nord-ouest de l'Ontario ont donné des

explications aux anciens combattants qui vivent dans des réserves éloignées au sujet des prestations que le portefeuille des Anciens combattants leur offre.

Le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial ont approuvé la construction d'un complexe d'habitation pour les anciens combattants, ainsi que pour les conjoints survivants des anciens combattants qui touchaient une AAC. Il s'agissait d'un effort de collaboration entre le bureau de district de North Bay et la Légion royale canadienne. La construction devrait commencer à Haileybury au cours de 1991-1992.

Le bureau de district de Toronto Sud a entrepris un projet visant à trouver des logements appropriés pour les anciens combattants ayant des troubles de santé et qui vivent dans des chambres, des pensions ou dans les rues du centre-ville de Toronto. On a élaboré un questionnaire afin d'aider à déterminer le nombre et le profil de ces anciens combattants «difficiles à loger».

En 1990-1991, plus de 4 000 anciens combattants se sont rendus au Centre de soins dentaires du bureau de district de Toronto Nord qui a continué son programme concernant les implants dentaires. Le programme d'enseignement a attiré des internes en dentisterie, des hygiénistes dentaires et des auxiliaires à titre de stagiaires. Le Centre de soins dentaires de London a fermé ses portes en juin 1990.

La réinstallation du bureau régional de l'Ontario, de Toronto à Kirkland Lake, a poursuivi son cours à la suite de l'annonce faite en février 1990. L'une des premières tâches de l'équipe de la

réinstallation a été d'établir un cadre de mise en oeuvre du projet. Le Conseil du Trésor l'a approuvé en juillet 1990 en même temps qu'il a autorisé son financement.

La réinstallation s'effectue en quatre phases au cours d'une période de trois ans. Au cours de la première phase, on visait à ce que 50 postes soient en place au nouveau bureau le 31 mars 1991. Deux services opérationnels, les Programmes spéciaux et le Service des comptes créditeurs du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ainsi que les postes de supervision et de soutien connexes, formaient le premier groupe.

La formation de ces employés a débuté par un programme d'orientation de six semaines à Kirkland Lake, pour se poursuivre en cours d'emploi à Toronto et dans divers autres endroits à travers le pays. Une équipe d'analystes au bureau régional à Toronto documente les procédures de travail de chaque poste. Ces procédures seront utilisées pour la formation élémentaire des nouveaux employés et leur serviront ensuite de document de référence.

Le Ministère s'est engagé à aider les employés nommés pour une période indéterminée au bureau régional de l'Ontario à Toronto qui ont décidé de ne pas suivre leur poste à Kirkland Lake. Un Service spécial a donc été établi afin de coordonner tous les efforts, dont des services de conseils, de formation et de placement, et afin aussi de permettre à ces employés d'avoir accès aux prestations offertes en vertu de la Politique sur le réaménagement des effectifs.



Région des Prairies

La région des Prairies comprend un bureau régional à Winnipeg, six bureaux de district situés à Winnipeg et Brandon (Manitoba), Regina et Saskatoon (Saskatchewan), Calgary et Edmonton (Alberta), un bureau satellite à Dauphin (Manitoba) et le Foyer pour anciens combattants à Saskatoon.

Il y a environ 98 801 anciens combattants dans la région. La majorité d'entre eux vivent dans les centres urbains de Winnipeg, Regina, Calgary et Edmonton.

Tous les bureaux de district servent les anciens combattants dans les régions rurales, et les bureaux d'Edmonton, de Saskatoon et de Winnipeg servent également les anciens combattants des collectivités éloignées du Nord et des Territoires du Nord-Ouest.

Dans la région, c'est en Saskatchewan et au Manitoba que la population des 65 ans et plus est la plus élevée. Ce fait a des répercussions considérables sur les programmes de services sociaux et les coûts de soins de santé pour les provinces.

Les services aux anciens combattants autochtones et la coordination avec les organisations d'anciens combattants autochtones constituent des priorités dans toute la région.

Au cours de 1990-1991, le nombre de bénéficiaires du PAAC est passé de 8 301 l'an dernier à 11 238. On comptait 1 356 anciens combattants ayant servi au Canada qui bénéficiaient du PAAC, c'est-à-dire 12,1 p. 100 de la clientèle totale du PAAC dans la région des Prairies. En ce qui concerne le PAAC, la charge de travail moyenne des conseillers dans la région des Prairies est passée à 246 de 190.

Au nombre des initiatives importantes, citons notamment :

- la formation de tous les conseillers;
- les services de consultation aux pensionnés pour invalidité de la GRC;
- la mise sur support informatique des renseignements sur les bénéficiaires au sujet du SCT, qui étaient auparavant contenus dans des registres;
- avec l'aide des organisations d'anciens combattants, le bureau de Brandon a instauré un «système de surveillance personnelle» à l'intention des bénéficiaires du PAAC qui vivent dans des régions éloignées;
- la surveillance continue des installations de soins de santé à l'Hôpital Colonel Belcher à Calgary, au Centre Deer Lodge à Winnipeg, au Centre de réadaptation Wascana à Regina, et au Centre Mewburn pour anciens combattants à Edmonton. La région des Prairies offre 438 lits pour les anciens combattants dans ces établissements.

Le Foyer pour anciens combattants à Saskatoon compte présentement 57 résidents.

Les communications se sont concentrées sur les services aux bénéficiaires, les activités commémoratives et l'éducation. Les communications internes comprenaient notamment un rapport annuel régional, un bulletin de nouvelles destiné au Foyer pour anciens combattants à Saskatoon et un système de surveillance des médias.

Dans l'esprit de FP2000, on a organisé une retraite de bureau à l'intention de tous les employés de chaque bureau de district, ainsi que de chaque service du bureau régional, et des séances d'information sur FP2000. En l'occurrence, les suggestions faites par les employés portaient notamment sur les communications, la formation, la rationalisation des méthodes, l'examen de l'organisation, le matériel, le budget et la délégation des pouvoirs. On a mis en application un certain nombre de suggestions.



Région du Pacifique

La région du Pacifique comprend un bureau régional à Vancouver et quatre

bureaux de district à Vancouver, Prince George, Penticton et Victoria. Elle offre des services aux anciens combattants en Colombie-Britannique et au Yukon.

Le bureau de district de Prince George couvre l'une des plus vastes régions du pays quoiqu'il soit l'un des plus petits pour ce qui est du nombre d'anciens combattants qui reçoivent des services. Bien que le nombre de cas ne soit pas considérable, nombre de bénéficiaires vivent dans des endroits isolés où peu de services sont offerts. Cette situation entraîne des problèmes qui demandent des solutions individuelles afin de maintenir l'autonomie des anciens combattants dans leurs collectivités.

Avec son climat tempéré et son style de vie facile, la vallée de l'Okanagan attire un nombre croissant d'anciens combattants et cela se traduit par une augmentation de la demande de services auprès du bureau de Penticton, principalement à l'égard du Programme pour l'autonomie des anciens combattants et des comités d'examen des demandes de pension.

L'île de Vancouver continue d'être un lieu de retraite ou une destination de prédilection. Le bureau de district de Victoria offre les services dans cette région, et cela comprend 138 lits pour les soins de longue durée au *Memorial Pavilion* du *Royal Jubilee Hospital*. Le bureau de district de Vancouver est celui qui compte la clientèle la plus importante du pays et il a aussi la responsabilité de 600 lits pour soins de longue durée.

Malgré ce grand nombre de lits, il en faut encore davantage pour répondre à la demande pour la région du

Pacifique. En juin 1990, la Colombie-Britannique et le Ministère ont signé une entente visant à fournir 200 nouveaux lits auxquels les anciens combattants auront un accès prioritaire. Les lits supplémentaires pour les soins prolongés doivent être distribués selon la demande à travers la province afin de donner aux anciens combattants accès à des lits dans leurs collectivités ou à proximité. Le premier groupe de lits sera prêt en 1991. On devrait pouvoir fournir le reste des lits au cours des quelques prochaines années.

Ces nouveaux lits complètent le stock de 738 lits pour les soins de longue durée des anciens combattants des régions métropolitaines de Vancouver et de Victoria. La disponibilité de lits à l'échelle de la province aidera à répondre aux besoins de soins de santé des anciens combattants qui doivent recevoir des soins en établissement et leur permettra de bénéficier des services locaux.

En 1990-1991, la charge de travail du PAAC a augmenté de 2 400 cas dans la région, c'est-à-dire une augmentation de 25 p. 100. Cette augmentation a nécessité un examen des méthodes administratives et de gestion des cas afin d'assurer le maintien du service à un niveau satisfaisant. Le délai d'instruction moyen relatif à l'établissement des cas se situait dans les limites normales. Il fallait compter en moyenne 12,7 jours pour les paiements, ce qui exclut le temps nécessaire pour la transmission par la poste.

Administration

Le Secteur de l'administration a pour mandat d'assurer que les ressources affectées au personnel, à l'information financière et au matériel soient utilisées et protégées de manière efficace et rentable. Le Secteur fournit des services de soutien en matière de gestion et de soutien opérationnel afin de respecter les priorités du Ministre, les exigences du Parlement et des organismes centraux, ainsi que les besoins particuliers des divers programmes du Portefeuille.

Les services administratifs et juridiques sont offerts directement aux secteurs et aux organismes conformément à des protocoles d'entente ou à des lettres d'entente qui sont négociés chaque année. Grâce à un réseau de spécialistes fonctionnels hors cadre, le Secteur peut étendre son action afin d'assurer l'application objective et cohérente de la politique et des directives.

Un conseiller à temps plein a été nommé pour assurer la coordination des initiatives de FP2000 au sein du Secteur. Une stratégie des communications a été élaborée pour que les gestionnaires et les employés de tous les niveaux connaissent FP2000 et soient encouragés à y participer activement. Des progrès importants ont été réalisés en ce qui concerne l'amélioration des services aux bénéficiaires, la délégation des pouvoirs aux employés et la rationalisation des politiques internes, des méthodes et des pratiques de gestion.

Le Système intégré de gestion financière (SIGF) est le système officiel

d'établissement de rapport du Ministère. Des modifications ont été apportées au module des comptes en fiducie afin de permettre l'émission de relevés de compte, de calculer l'intérêt payable et de le créditer à chaque compte en fiducie. Les relevés sont envoyés aux bénéficiaires en janvier et en juillet. Le système permet de traiter en moyenne 70 000 ententes contractuelles relatives au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et de produire en moyenne 60 000 chèques par mois.

Par suite de l'entrée en vigueur de la taxe sur les produits et les services le 1^{er} janvier 1991, la Direction générale des finances a mis au point de nouvelles politiques et méthodes de perception et de paiement de la TPS au Portefeuille. Au cours de l'année, on a commencé à faire des échantillonnages statistiques des paiements dans le cadre du PAAC.

Au cours de l'année, une étude visant à identifier le type et l'importance des obstacles rencontrés par les femmes au Portefeuille a été réalisée. Un comité consultatif du Portefeuille sur les questions de promotion de la femme a été constitué et rend directement compte au Sous-ministre. Le mandat du Comité est de fournir des conseils sur les questions, les politiques et les décisions qui ont des conséquences sur les femmes, ainsi que de préconiser et de promouvoir l'équité en matière d'emploi des femmes au portefeuille des Anciens combattants.

En 1990-1991, les relations patronales-syndicales ont reçu une attention particulière et la consultation entre les employés et la direction s'est accrue. Des réunions de consultation

régulières ont été tenues avec l'Institut professionnel de la Fonction publique. En outre, une nouvelle initiative a été entreprise dans le but de conclure une entente avec la section locale de l'Alliance de la Fonction publique du Canada quant au nombre d'employés considérés essentiels à la prestation des services advenant le déclenchement d'une grève légale.

L'élaboration, l'évaluation et l'instauration du Programme d'affectation en langue seconde (PALS) ont constitué une innovation importante au sein du Portefeuille au chapitre de la formation linguistique. Ce programme offre aux employés des possibilités d'enrichir leur tâche, de pratiquer une autre langue et de se perfectionner dans un cadre de travail réel, tout en ayant l'occasion d'apporter une contribution utile dans le bureau où ils sont affectés et de mieux connaître les collègues d'autres secteurs du portefeuille des Anciens combattants.

En mars 1991, le sous-ministre des Anciens combattants et le Secrétaire du Conseil du Trésor ont signé une Lettre d'entente sur les langues officielles. Dans cette entente, on énumère les réalisations positives et les lacunes du Programme des langues officielles du Ministère, et on ébauche un plan, un cadre de responsabilité et une approche de gestion pour la mise en oeuvre de mesures visant 21 buts au cours des trois prochaines années.

En mai 1990, le Conseil du Trésor a reconnu que le portefeuille des Anciens combattants avait fait le plus de progrès en ce qui concerne l'emploi des autochtones dans la Fonction publique. Certaines des initiatives

spéciales entreprises au Portefeuille à cet égard portaient sur la liaison avec les organisations et les collectivités autochtones, l'utilisation active de programmes de mesures spéciales offerts par l'entremise de la Commission de la Fonction publique et une approche souple et ouverte de la direction en matière de possibilités de perfectionnement des autochtones.

Nombre de nouveaux systèmes informatiques ont été mis en place et des améliorations ont été apportées à des systèmes existants, notamment la création du module de dépôt direct des allocations aux anciens combattants, l'entrée en vigueur du nouveau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* et le paiement d'intérêts sur les comptes détenus en fiducie. On a perfectionné le Système de soutien des décisions en matière de pension et le Système de saisie des données relatives aux allocations d'ancien combattant.

Le travail a commencé en vue de l'élaboration d'une stratégie à long terme pour la gestion d'une banque d'information au portefeuille des Anciens combattants.

L'an dernier, 1 094 demandes officielles de renseignements personnels ont été présentées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 73 autres demandes officielles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, soit 31 demandes de plus que l'année précédente. Le personnel de l'AIPRP a également traité 354 demandes non officielles d'accès à l'information et 114 demandes de renseignements personnels à l'égard desquelles il a fourni des réponses non officielles.

Conformément à l'esprit et au but des initiatives de FP2000, les vérifications de la fiabilité et les autorisations sécuritaires à l'égard des postulants et des employés du Portefeuille ont fait l'objet d'une attention particulière. Environ 1 700 autorisations sécuritaires ont été accordées. Les modifications de la politique de sécurité du gouvernement ont été examinées et diffusées à travers le Portefeuille. Ces modifications permettent de réaliser des économies en termes de formalités et de temps au moment d'obtenir des autorisations sécuritaires.

Les plans d'urgence concernant les locaux du Portefeuille ont fait l'objet d'un examen et les recommandations sont mises en oeuvre de façon continue.

Certificat d'attestation de mérite du Ministre

Le certificat d'attestation de mérite du Ministre a été instauré en 1987. Chaque année, le Ministre décerne cette distinction spéciale à des employés qui ont fait preuve d'un dévouement et d'un engagement exceptionnels à l'égard du bien-être des anciens combattants et des personnes à leur charge. En 1990, le Ministre a reconnu la contribution exceptionnelle de huit employés.

Il s'agit de : Claire Boyer, Système de comptabilisation des traitements (SCT), agente des communications, bureau régional de l'Atlantique; Louis-Marie Drouin, adjoint juridique et administratif, Bureau de services juridiques des pensions, bureau de district de Sainte-Foy; Jocelyne Maillé Fournier, infirmière-chef, 2^e Nord, Hôpital Sainte-Anne; Gilberte Germain, infirmière-chef, 1^{er} Nord,

Hôpital Sainte-Anne; Jack Mancor, gestionnaire régional de l'Administration des prestations, bureau régional du Pacifique; Larry Manson, coordonnateur régional du projet du SCT, bureau régional des Prairies; William Moffat, agent de contrôle de système, Service de distribution des prestations, Administration centrale, à Charlottetown (Secteur des services aux anciens combattants); Claudette Moncrieff, chef, Décorations et Documentation, Administration centrale, à Ottawa (Secteur des services organisationnels).

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Gestion des biens

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) fournit des services relatifs à l'administration des ententes de prêts pour les clients anciens combattants.

Au cours de 1990-1991, l'OEAAC a participé activement à la gestion de 14 040 propriétés immobilières, en apportant son aide aux anciens combattants établis en vertu de la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*. Cette loi a été promulguée en 1942. Depuis son entrée en vigueur, environ 144 000 anciens combattants se sont établis en vertu de ce programme.

Au cours de la dernière année, 1 685 clients anciens combattants ont remboursé complètement leurs prêts et ont reçu le titre de leurs propriétés. En outre, le Directeur a traité des actes de transfert de propriété immobilière relativement à 122 ventes partielles et décharges de garantie et il a préparé les documents relatifs à 128 transactions comprenant des servitudes, des subdivisions et des baux de surface pour les oléoducs et les gazoducs.

Grâce aux modifications apportées en 1986 à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*, 178 anciens combattants ont inscrit le nom de leur conjoint sur l'acte de vente en y apportant un ajout. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint pourra acquérir le titre de propriété sans avoir

à payer les frais juridiques élevés normalement associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 12 343 anciens combattants ont fait ajouter le nom de leur conjoint à l'acte de vente.

En 1990-1991, 428 détenteurs d'actes de vente sont décédés, soit neuf de moins qu'en 1989-1990. L'OEAAC a traité ces cas de succession et il a poursuivi ses efforts en vue de régler les successions des années antérieures. Au total, 396 successions ont été définitivement réglées. Plus de 92 p. 100 des cas ont été réglés dans les 12 mois qui ont suivi la réception de l'avis de décès de l'ancien combattant.

Des 428 anciens combattants décédés en 1990-1991, 98 avaient un prêt protégé en partie ou en entier par le Régime d'assurance-vie de groupe de l'OEAAC. Les prestations d'assurance créditées à ces comptes étaient de 474 283 \$. Depuis l'entrée en vigueur du Régime d'assurance-vie de groupe en 1963, plus de 15 millions de dollars ont été versés aux bénéficiaires de 2 395 anciens combattants décédés.

Les subventions conditionnelles prévues par la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants* ont été accordées à huit détenteurs d'acte de vente en 1990-1991. Ces subventions conditionnelles représentaient une valeur de 8 400 \$. Depuis le début des opérations de l'OEAAC, 105 378 anciens combattants ont obtenu des subventions dont le total se chiffre à plus de 160 984 409 \$.

Au 31 mars 1991, les arriérés s'élevaient à 226 218 \$, ce qui représente 1,7 p. 100 du total dû et exigible. Au 31 mars 1990, les arriérés

étaient de 203 067 \$ (1,4 p. 100).

Au cours de l'année, le Directeur a reçu des paiements en capital et intérêts de l'ordre de 13,7 millions de dollars et 4,1 millions de dollars respectivement, comparativement à 16,9 millions de dollars et 5 millions de dollars l'an dernier. Au 31 mars 1991, le capital impayé était de 61 006 153 \$.

Conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*, les

fonds générés par des contrats de vente partielle, des locations, des baux, des servitudes et des pertes encourues par suite d'incendie doivent être déposés dans un compte d'attente général contrôlé et administré par l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants. Au 1^{er} avril 1990, ce compte contenait 71 797 \$. Au cours de l'année, 537 750 \$ ont été versés à ce compte, tandis que 558 520 \$ en ont été retirés. À la fin de la période, le compte se chiffrait à 51 027 \$.

TABEAU 11
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1990-1991

Contrats de vente en vigueur						
Location géographique	Nombre de comptes	Solde des coûts initiaux remboursables au Directeur	Montants dus pour 1990-1991 Versements et arriérés	Montants perçus pour 1990-1991 Versements et arriérés	Pourcentages perçus	Versements anticipés sur comptes actifs depuis le début
		\$	\$	\$	%	\$
ANCIENS COMBATTANTS						
Colombie-Britannique	1 688	6 997 110,66	1 747 191,63	1 739 997,87	99,59	101 513,98
Alberta	776	5 426 433,64	1 041 751,97	1 001 671,19	96,15	107 617,90
Saskatchewan	1 204	9 540 547,71	1 901 512,24	1 771 769,31	93,18	150 836,05
Manitoba	588	3 161 189,94	759 320,98	732 557,74	96,48	85 309,81
Ontario	4 412	22 381 265,91	4 195 540,79	4 184 173,91	99,73	662 927,93
Québec	1 047	4 349 760,95	984 016,67	981 943,23	99,79	68 407,40
Atlantique	2 508	8 790 772,73	2 290 827,44	2 281 859,57	99,61	335 381,26
Total (anciens combattants)	11 223	60 647 081,54	12 920 161,72	12 693 972,82	98,25	1 511 994,33
Exploitation agricole à plein temps	1 530	14 131 035,62	2 966 814,66	2 769 017,83	93,33	232 442,99
Exploitation agricole à temps partiel	10 644	46 412 035,10	9 919 167,67	9 890 779,01	99,71	1 270 995,04
Pêche commerciale	49	103 961,82	34 179,39	34 175,98	99,99	8 556,30
CIVILS						
Colombie-Britannique	13	47 535,94	18 285,69	18 256,61	99,84	994,67
Alberta	8	30 633,72	11 916,15	11 916,15	100,00	2 593,25
Saskatchewan	4	15 026,44	6 649,53	6 649,53	100,00	251,16
Manitoba	2	16 998,67	3 766,84	3 766,84	100,00	6,06
Ontario	26	174 424,17	39 678,70	39 678,70	100,00	2 541,23
Québec	2	7 599,39	1 589,75	1 589,75	100,00	0,00
Atlantique	19	83 173,44	23 430,61	23 430,61	100,00	1 053,58
Total (civils)	74	375 391,77	105 317,27	105 317,27	99,97	7 439,95
Anciens combattants et civils	12 297	*61 022 473,31	13 025 478,99	12 799 261,01	98,26	1 519 434,28
* Comprend les subventions conditionnelles non acquises.						

Services organisationnels

La Direction générale des services organisationnels dispense des services de soutien à la haute direction et dirige les principales activités ayant trait à la planification, à la législation et à l'évaluation au Ministère en considérant une perspective d'ensemble du Portefeuille. En 1990-1991, les Services en pays étrangers, la Section des décorations et documentation et le projet de Fonction publique 2000 ont été ajoutés à la Direction. Les Services organisationnels ont des bureaux à Ottawa et à Charlottetown.

Ottawa

L'élément d'Ottawa des Services organisationnels comprend le Secrétariat exécutif, les Services en pays étrangers, la Section des décorations et documentation, le Bureau de Fonction publique 2000, et les services de soutien exécutif des Finances, du Personnel et de l'Administration.

Le Secrétariat exécutif est le «bureau central» qui s'occupe des requêtes, des questions soulevées en Chambre, et des demandes de documents. Il traite également les présentations au Conseil du Trésor, les décrets du conseil et les circulaires provenant des organismes centraux. Au cours de 1990-1991, on y a effectué les recherches nécessaires pour répondre à plus de 2 200 lettres portant sur des questions ayant trait au Portefeuille, et on a répondu à plus de 9 000 demandes de renseignements généraux.

Les Services en pays étrangers sont chargés de l'administration des prestations d'ancien combattant à l'égard d'environ 5 000 bénéficiaires

canadiens d'une pension d'invalidité qui vivent à l'extérieur du Canada. En vertu d'ententes de réciprocité, les employés prennent les mesures nécessaires pour obtenir des traitements médicaux et dispenser des prestations supplémentaires à l'égard de 6 300 bénéficiaires d'une pension d'invalidité des pays alliés qui vivent au Canada.

Les Services gèrent aussi les subventions de funérailles et d'inhumation des bénéficiaires canadiens de pension d'invalidité décédés à l'étranger en cours de traitement concernant une invalidité liée au service. Au cours de l'année, les Services ont dépensé 1,4 million de dollars à l'égard des programmes et entretenu des contacts réguliers avec un certain nombre de gouvernements étrangers afin d'assurer une administration harmonieuse des ententes de réciprocité.

La Section des décorations et documentation distribue les médailles et les insignes aux personnes admissibles et répond aux demandes de renseignements à cet égard. Au cours de 1990-1991, 4 000 médailles ont été décernées pour la première fois, 3 973 médailles ont été remplacées et 248 Insignes de service en Corée ont été distribués.

Dans cette Section, on passe également en revue les dossiers de service des anciens combattants et on fait les copies des documents médicaux et de service en vue du processus de décision en matière de pensions. Au cours de l'année, la Section a examiné et préparé 12 959 documents de service et documents médicaux concernant des anciens combattants.

Le Bureau du coordonnateur de Fonction publique 2000 a été établi au

cours de l'année. Les gestionnaires sont encouragés à mettre en application les principes de Fonction publique 2000 au sein de leur propre organisation. Cela a suscité des approches variées et intéressantes. Le consensus est que les changements à long terme ne sauraient s'opérer sans que l'application des principes passent par la structure de gestion actuelle plutôt que par l'intermédiaire d'un groupe de travail. Comparativement à d'autres ministères, le portefeuille des Anciens combattants se trouve dans une position très favorable au regard des questions importantes comme l'élimination de niveaux de gestion, la délégation des pouvoirs et les normes de service.

Charlottetown

L'élément de Charlottetown des Services organisationnels comprend la Planification intégrée, les Lois et les Règlements, l'Évaluation et l'Administration.

La Direction générale oriente le processus de planification du Portefeuille. Le processus permet d'établir des priorités et des objectifs connexes en fonction desquels on peut attribuer la responsabilité. Le processus comprend aussi l'examen continu des objectifs, des projets prioritaires et des indicateurs opérationnels clés.

Plusieurs initiatives législatives et réglementaires ont été prises au cours de l'année. En décembre 1990, un projet de loi qui modifiait un certain nombre de lois concernant les anciens combattants a été adopté. Parmi les modifications importantes, il y a lieu de mentionner le paiement d'intérêts

sur les comptes administrés des anciens combattants et la création d'un fonds fiduciaire destiné à aider les anciens combattants dans le besoin.

Le nouveau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* a été promulgué le 1^{er} septembre 1990 après des consultations considérables avec les organisations des anciens combattants. Un nouveau Décret sur les prestations pour bravoure a également été adopté et, pour la première fois, il permet aux Terre-Neuviens de recevoir des prestations pour bravoure qui, jusqu'à maintenant, n'étaient accordées qu'aux membres des Forces canadiennes qui avaient reçu des décorations pour bravoure en temps de guerre.

Les mesures réglementaires nécessaires ont été prises de sorte que les membres des Forces canadiennes qui souffrent d'une invalidité par suite de leur service dans des zones de service spécial, comme Chypre et le golfe Persique aient droit aux avantages du PAAC.

Les activités d'évaluation de programme se poursuivent en vue d'améliorer l'efficacité du service aux anciens combattants. L'étude portant sur les options de prestation des soins de santé de longue durée en établissement est maintenant terminée. Une autre étude a été entreprise afin d'examiner les moyens de distribuer efficacement les prestations du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au regard des prévisions selon lesquelles la charge de travail doublera.

Vérification

La Direction générale de la vérification, qui relève du Sous-ministre, a le mandat d'examiner et d'évaluer les programmes et les opérations du Portefeuille. Tous les domaines de responsabilité fonctionnelle au Ministère et dans les organismes sont examinés au cours d'un cycle déterminé. Cela comprend la gestion générale, les opérations, les finances, l'administration, le personnel et l'élaboration de systèmes, mais les projets de vérification peuvent porter sur tout domaine qui intéresse les cadres supérieurs.

Un comité de vérification supervise la planification et l'examen des activités de vérification annuelles. Ce comité est présidé par le Sous-ministre, et comprend des représentants des cadres supérieurs du Ministère et des organismes ainsi que des personnes de l'extérieur du Portefeuille. Le comité surveille également le travail de suivi en s'assurant que les mesures correctives autorisées soient mis en oeuvre.

Bien que les bureaux de la Direction générale soient situés à Charlottetown, un grand nombre de ses activités sont effectuées dans les bureaux régionaux et de district dans tout le pays.

Les vérificateurs de la Direction générale travaillent avec les employés du client pour obtenir les renseignements et les explications nécessaires aux vérifications. À l'issue de chaque vérification, on rédige un rapport afin de formuler des recommandations, élaborées en consultation avec les gestionnaires compétents, pour améliorer la politique, les pratiques et les mécanismes de contrôle.

Les plus importantes vérifications entreprises au cours de 1990-1991 comprenaient un examen des Autres services de santé achetés et du Système de comptabilisation des traitements (SCT). Une vérification de la fonction de consultation a été entreprise en collaboration avec le Bureau du vérificateur général du Canada. Ce fut l'un des premiers projets conjoints de vérification et les deux parties ont conclu qu'il a été couronné de succès.

Divers autres projets se poursuivent, notamment la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants et le suivi au rapport de 1986 du vérificateur général. D'autres études moins importantes et plus spécifiques, furent menées en vue de répondre aux demandes du Sous-ministre.

La Direction générale de la vérification a répondu à l'initiative de FP2000 en participant à un examen qui a été effectué dans tout le gouvernement au sujet du rôle futur de la vérification dans un environnement changeant. Tout le personnel a assisté à un colloque et un atelier de trois jours portant sur l'amélioration du rôle des vérificateurs, soit de fournir aux cadres supérieurs de l'information pertinente au moment opportun. La Vérification a pour objet de présenter de l'information qui soit concise et utile tout en maintenant un équilibre approprié entre l'élimination des contrôles redondants et la création, et le maintien, de ceux qui sont utiles.

Dans tous ses rapports avec les clients et les employés de tout le Portefeuille, le personnel de la Direction générale de la vérification s'efforce avant tout de maintenir une attitude équitable et équilibrée qui se reflète dans les rapports des résultats des vérifications.

Communications

Il incombe au personnel de la Direction générale des communications de planifier et de coordonner les services d'information du public et des médias par l'intermédiaire de communiqués, de publications, de pièces d'exposition, de présentations audio-visuelles et d'annonces. À la Direction générale au cours de l'année, on a continué à mettre l'accent sur la politique des communications du gouvernement fédéral qui favorise l'intégration accrue des activités des communications à l'élaboration de la politique, et la participation des gestionnaires à la planification et à la mise en oeuvre de ces activités. Conformément à cette nouvelle politique, la Direction générale offre des conseils, une direction et une aide aux Secteurs concernant tous les aspects de la diffusion de l'information au public et de la surveillance de l'opinion publique.

Au cours de 1990-1991, la Direction générale des communications a fait face à de nombreux enjeux. La standardisation des frais d'hébergement et de repas dans les établissements contractants, annoncée dans le budget du gouvernement fédéral, a suscité beaucoup d'inquiétude parmi la population des anciens combattants. Les employés de la Direction générale ont eu la tâche de minimiser ces inquiétudes en publiant des déclarations du Ministre et en expliquant la raison d'être de cette décision, soit en personne ou par l'intermédiaire des médias.

La guerre du Golfe persique a suscité nombre de questions quant aux droits des membres des Forces. Pour y répondre, les employés de la Direction

générale ont préparé une série de documents détaillés à des fins de distribution. Ils ont aussi aidé Protection civile Canada dans la surveillance des reportages des médias pour le Conseil privé.

Comme les bénéficiaires utilisent de plus en plus le dépôt direct, les communications directes par la poste, comme l'encart de chèque, deviennent lentement révolues. Par conséquent, dans un message qui accompagnera l'état annuel des paiements, le Ministre fera part aux bénéficiaires des réalisations de l'année écoulée.

La Direction des activités commémoratives et des cérémonies spéciales a été rattachée à la Direction générale en 1990. Parmi les faits saillants au cours de l'année, il faut signaler les pèlerinages pour marquer le 75^e anniversaire de l'expédition à Gallipoli, le 45^e anniversaire de la libération des Pays-Bas, le 45^e anniversaire de la libération des prisonniers de guerre de Hong Kong, ainsi que la célébration annuelle du souvenir au Monument commémoratif du Canada à Vimy, en France.

Carillon, le journal du Ministère, a été publié tous les mois pour tenir les employés au courant des programmes et des activités, et pour présenter des articles d'intérêt au sujet des employés et de leur travail.

Ministère des Anciens combattants au 31 mars 1991

Ministre

L'hon. Gerald S. Merrithew, C.P., député

Sous-ministre

David Broadbent

Avocat-conseil principal (ministère de la Justice)

Gordon Davidson, c. r.

Sous-ministre adjoint, Réinstallation

Desmond N. Rive

Directeur général p.i., Vérification

Philip L. MacDonald

Directeur général, Services organisationnels

Brice Bowen

Directrice générale, Communications

Louise Neveu

Coordonnateur, FP2000

Gordon J. Parker

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Sous-ministre adjoint

A. Ian MacRae

Directeur p. i., Administration

A.M. (Sandy) Dobbs

Directeur général, Gestion des biens

David Bell

Directeur, Biens et successions

David MacDonald

Directeurs de division

Québec

Cindy Clarkson

Ontario

Hugh Hoard

Ouest

Brian Gallagher

Administration

Sous-ministre adjoint

Serge Rainville

Directeur général, Finances

Rhéal E. Bray

Directeur général, Personnel

Simon E. Mombourquette

Directeur général p.i., Services de gestion

Gordon Harper

Directeur, Services de sécurité

Robert J. McCann

Coordonnatrice, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels

Donna Cawley

Services aux anciens combattants

Sous-ministre adjoint

David Nicholson

Directeur général, Services aux programmes

R. W. (Bob) Hughes

Directeur général, Prestations

Doris Boulet

Directeur général, Soins de santé

Darragh Mogan

Directeur général, Affaires intergouvernementales

Gerry Steele

Directeur général, Services consultatifs de santé

D' Norman Urie

Directeur général, Région de l'Atlantique

Ron Witt

Directeur général, Région du Québec

Jean-Paul Tétrault

Directeur général, Région de l'Ontario

Neil Corcoran

Directeur général, Région des Prairies
Wm. (Bill) Shead
Directeur général p.i., Région du Pacifique
David Steele
Directeur général, Hôpital Sainte-Anne
Lucie Myre
Directeur général adjoint, Hôpital Sainte-Anne
Richard Watkins
Directeur sous-régional, St. John's (Terre-Neuve)
John Walsh
Sous-directeur général, Région de l'Atlantique
Malcolm Sayle
Sous-directeur général, Région du Québec
Gilles Paré
Sous-directeur général p.i., Région de l'Ontario
Nancy Magwood
Sous-directeur général, Région des Prairies
Bob Atkinson
Sous-directeur général, Région du Pacifique
Fred Harvey

Directeurs de district

Corner Brook (T.-N.)
Jim Publicover
Charlottetown (Î.-P.-É.)
John Walker
Halifax (N.-É.)
Ray Landry
Sydney (N.-É.)
Raymond Comeau
Campbellton (N.-B.)
Guy Daigle
Saint John (N.-B.)
Dave Beck
Gatineau (Québec)
Al Samson

Montréal (Québec)
J.C. Serge St-Martin
Québec (Québec)
Gilles Croteau
Sherbrooke (Québec)
Régis Gagnon
Brampton (Ont.)
Phillip Ash
Hamilton (Ont.)
Roger Bean
Kingston (Ont.)
J.G.H. (Jim) Honey
London (Ont.)
Alan Setterington
North Bay (Ont.)
John Conlin
Ottawa (Ont.)
Helena McNaughton (p.i.)
Peterborough (Ont.)
Michael Lyle
Toronto Nord (Ont.)
O.O. Collins
Toronto Sud (Ont.)
Georges Larivière
Windsor (Ont.)
Ian Coffin
Brandon (Man.)
Jim Ferguson (p.i.)
Winnipeg (Man.)
Gisèle Toupin
Regina (Sask.)
K. Barry Robins
Saskatoon (Sask.)
Roy Sherling
Calgary (Alb.)
Annette Cantalope
Edmonton (Alb.)
A.E. (Gene) Bince
Penticton (C.-B.)
Wilf Solanik
Prince George (C.-B.)
Dick Normandale
Vancouver (C.-B.)
Donald McRae
Victoria (C.-B.)
Ken Parkinson



Tribunal d'appel des anciens
combattants Canada

Veterans Appeal
Board Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport sur les travaux réalisés par le Tribunal
d'appel des anciens combattants pour l'exercice terminé le 31 mars 1991.

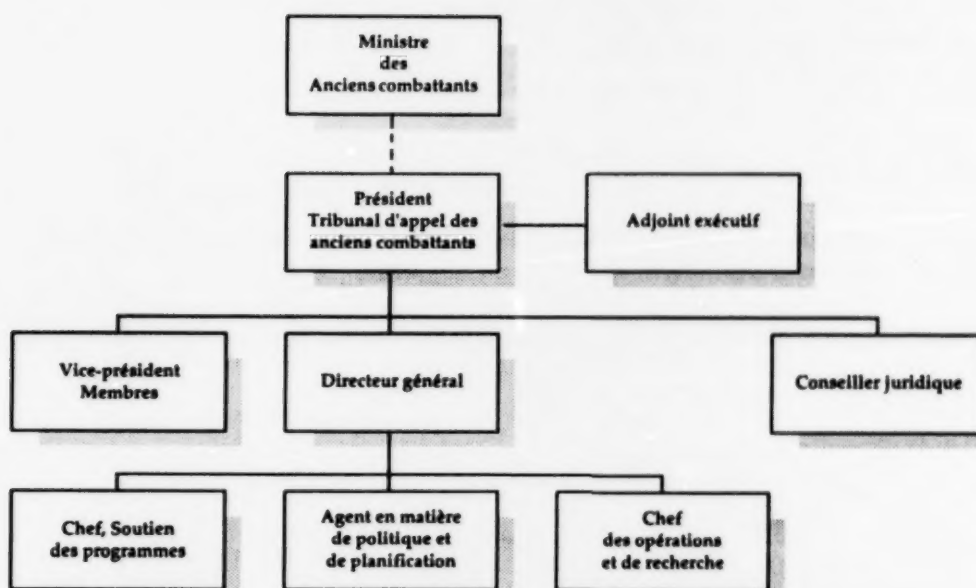
Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,

Twila M. Whalen, LL.B.



*Tribunal d'appel des
anciens combattants*



Tribunal d'appel des anciens combattants



Le Tribunal d'appel des anciens combattants, constitué en vertu de la *Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants*, est un organisme indépendant qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal, qui a remplacé l'ancien Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants, est entré en opérations le 14 septembre 1987.

Au sein du portefeuille des Anciens combattants, le Tribunal fonctionne comme un tribunal de dernière instance pour les anciens membres des Forces armées, de la Gendarmerie royale du Canada et de certains civils et/ou des personnes à leur charge qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues à l'égard des pensions et allocations par les comités d'examen et/ou d'évaluation de la Commission canadienne des pensions ou le ministère des Anciens combattants. Le Tribunal est également chargé d'interpréter la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils*, la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et les autres lois connexes.

Les formalités suivies par le Tribunal dans la tenue des audiences sont informelles; ces dernières sont ouvertes au public et se déroulent dans une atmosphère cordiale. Le Tribunal accepte des preuves documentaires, mais ne peut accepter de dépositions orales. Les audiences peuvent se tenir

en français ou en anglais selon la préférence de l'appelant.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose d'un président, qui fait également fonction d'administrateur en chef, d'un vice-président et de quatre autres membres. Des membres supplémentaires peuvent être nommés par le gouverneur en conseil au besoin selon la charge de travail. Treize membres supplémentaires ont été nommés.

Le conseiller juridique, le directeur général et le personnel de soutien offrent au Tribunal un soutien juridique, parajuridique, administratif, financier et de secrétariat.

Activités en matière de pensions

Comme il est indiqué dans le tableau 12, le nombre total des demandes de réexamen et des appels reçus en 1990-1991 est passé de 2 630 à 2 712. Le Tribunal a entendu 2 239 cas de pensions, et rendu des décisions dans 2 284 cas. Trente-huit pour cent du nombre total des décisions étaient favorables et 16 ont été renvoyées à la Commission canadienne des pensions pour une nouvelle étude.

Le délai moyen de traitement des appels et des demandes de réexamen concernant les pensions, c'est-à-dire de la date de réception de la demande à la date de promulgation est passé de 6 à 7,8 mois.

Au cours de l'année, le Tribunal a connu un taux de rotation de 33 p. 100 de ses membres (les personnes nommées par le gouverneur en conseil et qui sont chargées d'entendre tous les appels interjetés auprès du Tribunal et de rendre des décisions). Le Tribunal a néanmoins réussi à maintenir un rendement à peu près équivalent à celui de l'année précédente. Au chapitre des cas entendus et des décisions promulguées, il y a eu une diminution de 14 p. 100 par rapport aux prévisions. Les délais de traitement témoignent également de ce changement avec une augmentation correspondante.

décisions relativement à 73 appels et à 11 demandes de réexamen. Huit pour cent des décisions ont été favorables pour les appels relatifs aux allocations et dix-huit pour cent dans le cas des demandes de réexamen. Le délai moyen de traitement pour les appels relatifs aux allocations est passé de 6,2 mois à 8,2 mois. Le délai moyen de traitement des demandes de réexamen a diminué de 6,2 mois à 6,1 mois, de la date de réception à celle de la promulgation.

Activités en matière d'allocations

Au cours de 1990-1991, le tribunal a reçu 106 appels et 13 demandes de réexamen en ce qui a trait aux allocations. Le Tribunal a rendu des

FIGURE 5

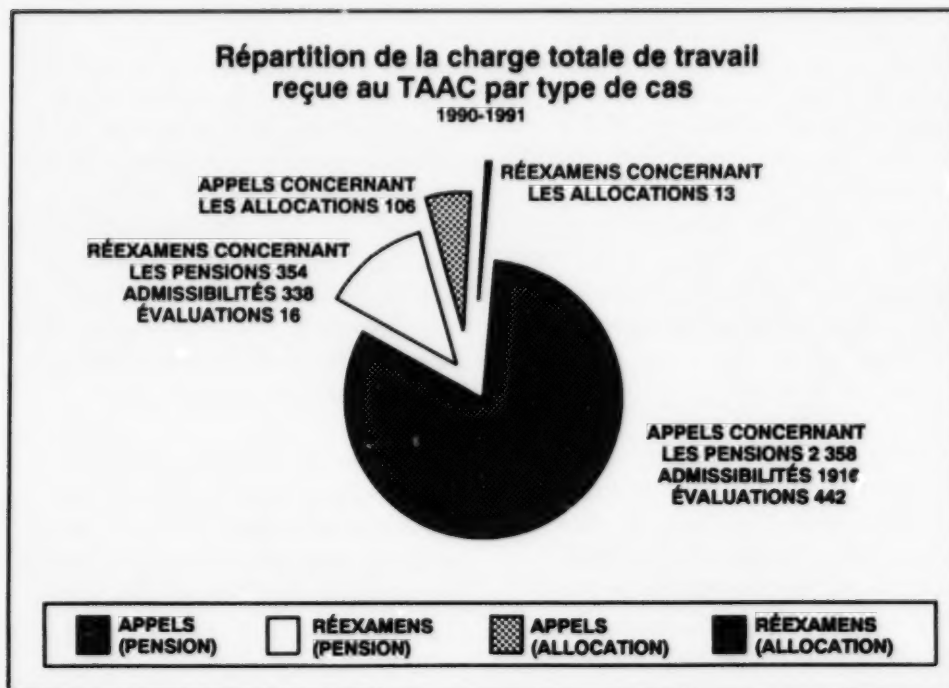
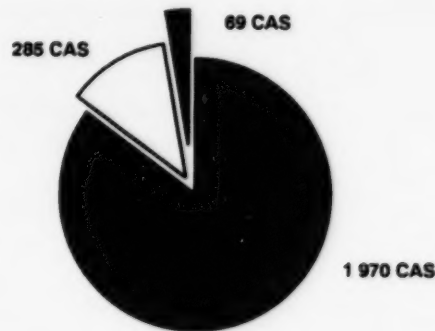


FIGURE 6

Cas présentés au TAAC, par représentants
1990-1991



**BUREAU DE SERVICES
JURIDIQUES DES PENSIONS**

**LÉGION ROYALE
CANADIENNE**

**AUTRES
REPRÉSENTANTS**

	Pensions		
	CRP/TAAC 1988-1989	TAAC 1989-1990	TAAC 1990-1991
Appels reçus			
Droit à pension	1 738	1 822	1 916
Évaluation	483	519	442
Demands de réexamen			
Droit à pension	378	279	338
Évaluation	13	10	16
Nombre total reçu	<u>2 612</u>	<u>2 630</u>	<u>2 712</u>
Audiences d'appels tenues			
Droit à pension	1 920	1 750	1 596
Évaluation	471	541	393
Demands de réexamen			
Droit à pension	355	298	242
Évaluation	11	11	8
Nombre total d'audiences	<u>2 757</u>	<u>2 600</u>	<u>2 239</u>
Appels promulgués			
Droit à pension	1 927	1 625	1 623
Évaluation	472	490	437
Demands de réexamen	<u>381</u>	<u>300</u>	<u>224</u>
Nombre total de décisions promulguées	<u>2 780</u>	<u>2 415</u>	<u>2 284</u>
Pourcentage favorable d'appels	40%	36%	38%

TABLEAU 12
Conseil de révision
des pensions (CRP)
et Tribunal d'appel
des anciens
combattants
(TAAC) exercices
1988-1989,
1989-1990 et
1990-1991

***Tribunal d'appel des anciens
combattants***

1^{er} étage
Édifice Daniel-J.-MacDonald
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Président
Norman A. Pimlott, C.L.U.

Vice-présidente
Twila M. Whalen, LL.B.

Membres

*Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Gaston Garceau
Mel Gass
Robert J. Howie, LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
André Roy
Roger Wedge
Bill Wright*

Conseiller juridique
Jean C. Dixon, LL.B.

Agents principaux

Directeur général
Jacques A. Boisvert

Chef des opérations et de recherche
Donald S. MacLachlan

Chef p.i., Soutien des programmes
Dianne MacEwen

**Agent des politiques et de la
planification**
Lisle A. Clarke



Commission canadienne
des pensions

Canadian Pension
Commission

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 4 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux effectués par la Commission canadienne des pensions, pour l'exercice terminé le 31 mars 1991.

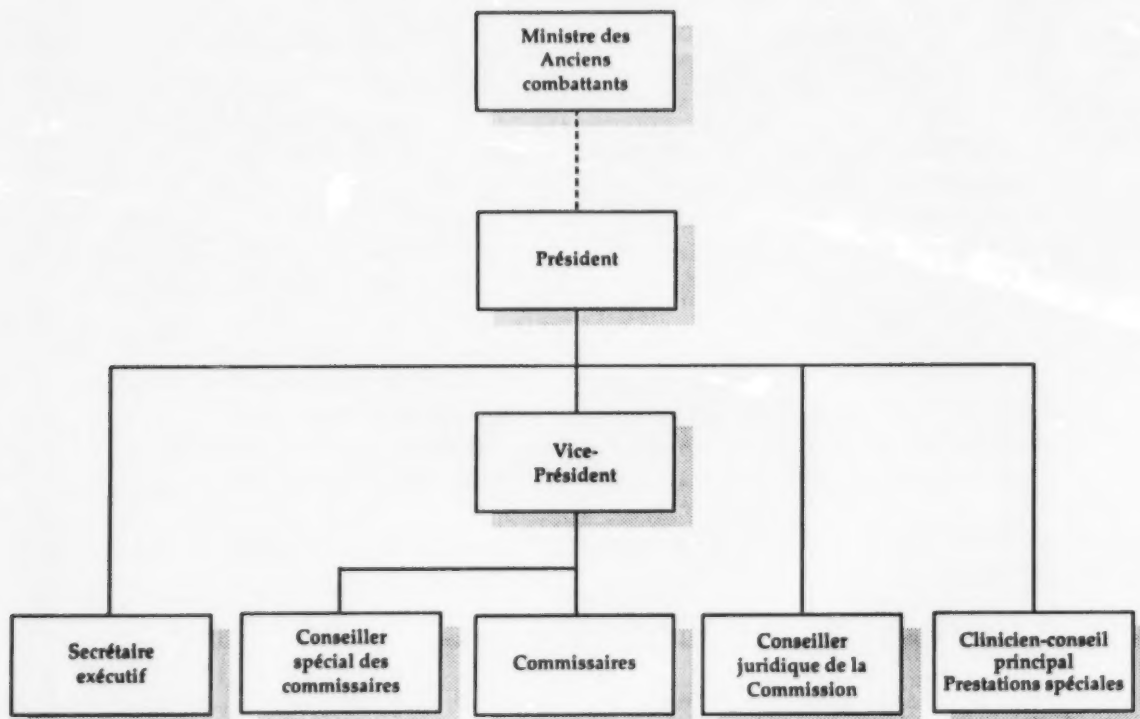
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

Marcel Chartier, B.A., LL.L.



*Commission canadienne
des pensions*



Commission canadienne des pensions



La Commission canadienne des pensions est un organisme quasi-judiciaire qui est comptable au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le mandat de la Commission est d'accorder des compensations pour un décès ou une invalidité résultant du service militaire. Dans le cadre de son mandat, la Commission est chargée de juger, en vertu de la *Loi sur les pensions*, les demandes d'indemnités présentées à l'égard de décès ou d'invalidités résultant du service dans les Forces canadiennes pendant les Première et Seconde Guerres mondiales, du service dans le Contingent spécial (Corée), et du service militaire en temps de paix.

La Commission rend également des décisions, exerce des fonctions administratives ou est consultée à l'égard des demandes présentées en vertu des parties I à X de la *Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils*, des *Lois sur les pensions de retraite et sur la continuation des pensions de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, du *Règlement sur l'indemnisation en cas d'accidents d'aviation*, de la *Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax*, du *Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure*, de la *Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Benefits) (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)*, du *Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers*, du *Régime de prestations spéciales pour les personnes à charge*

d'attachés des Forces canadiennes et de la Loi sur la continuation des pensions des services de défense.

La Commission est également chargée de l'administration de divers fonds constitués par des particuliers à l'intention des anciens combattants et des personnes à leur charge.

Initiatives

Au cours de l'année écoulée, le gouvernement a promulgué une loi afin de modifier certaines lois, y compris la *Loi sur les pensions* qui permet dorénavant le paiement d'une allocation pour soins aux pensionnés de la catégorie 21 (pensionnés bénéficiaires d'un paiement final) et également le versement de l'allocation pour soins pendant un an à l'égard des survivants de pensionnés de la catégorie 21.

On a également modifié la Loi de sorte à éliminer l'étape de l'examen du revenu relativement aux pensions accordées à l'égard des enfants handicapés. On a aussi apporté d'autres modifications administratives à la Loi.

Faits saillants

Au cours de 1990-1991, la Commission a reçu 13 581 demandes de pension en première instance, soit une augmentation d'environ 6 p. 100 comparativement à l'année précédente. En même temps, la Commission a rendu 12 340 décisions en première

instance en plus de rétablir les pensions à l'égard de 1 718 pensions survivants. On a rendu des décisions favorables à l'égard de 45,2 p. 100 des demandes de première instance relativement à des invalidités au cours de la période de rapport.

Le nombre de cas entendus par les comités d'examen et d'évaluation de la Commission a augmenté légèrement, passant de 6 213 en 1989-1990 à 6 665 en 1990-1991. Au cours de la période de rapport, on a rendu des décisions favorables à l'égard de 68,7 p. 100 des demandes de deuxième instance.

Au cours de 1990-1991, la Commission a continué d'administrer trois fonds en fiducie - le Fonds fiduciaire de secours aux anciens combattants, le Fonds Sidney-Lambert et le Fonds Florence-Martineau. Tous ces fonds en fiducie furent établis afin d'apporter une aide financière aux anciens combattants du Canada et aux personnes à leur charge. La Commission administre des fonds en fiducie depuis son établissement en 1919. Au cours de l'exercice, la

Commission a reçu 307 demandes de subventions et 137 de ces demandes, soit 44,63 p. 100, ont fait l'objet de décisions favorables. On a ainsi versé 54 531,06 \$ aux requérants admissibles qui se trouvaient dans une situation financière difficile. Dans le jugement des demandes de subventions tirées des fonds en fiducie qu'elle administre, la Commission fait tout en son pouvoir pour que chaque demande soit traitée avec la plus grande considération et le plus rapidement possible, en tenant compte du montant limité des fonds disponibles.

Le Fonds de la Commission de secours d'Halifax accusait un solde de 700 560 \$ le 31 mars 1991. Trente et un bénéficiaires touchaient des prestations mensuelles de ce fonds que la Commission administre et qui a été établi afin de continuer à apporter une aide financière aux victimes de l'explosion survenue dans le port d'Halifax en 1917.

TABEAU 13
Bénéficiaires de
pensions,
1987-1991

Type	31 mars 1987	31 mars 1988	31 mars 1989	31 mars 1990	31 mars 1991
Pensionnés pour invalidité*	97 333	96 450	95 735	94 951	94 520
Survivants	43 691	44 573	45 467	49 772	52 515
Prisonniers de guerre seulement	2 751	2 644	2 550	2 431	2 331
Récompenses pour bravoure seulement . . .	507	501	479	463	447
Secours (Halifax)	40	35	30	31	31
Autres	25	23	23	22	20
Total	144 347	144 226	144 284	147 670	149 864
*Comprend les pensionnés d'invalidité qui reçoivent aussi une indemnité de prisonnier de guerre.					

	Nombre
Allocations pour soins	8 030
Allocations pour vêtements	3 574
Allocations pour incapacité exceptionnelle	1 548
Rentes à l'égard de décorations pour bravoure	1 308

TABEAU 14
Autres allocations
et compensations
en vigueur au 31
mars 1991

Type de bénéficiaires	Type de service				Total
	Première Guerre mondiale	Seconde Guerre mondiale	Contingent spécial	Forces régulières	
Invalidité	732	77 203	2 271	14 314	94 520
Survivants	6 181	43 679	564	2 091	52 515
Prisonniers de guerre seulement	13	2 317	1	-	2 331
Récompenses pour bravoure seulement . . .	-	447	-	-	447
Secours (Halifax)	31	-	-	-	31
Autres	-	9	-	11	20
TOTAL	6 957	123 655	2 836	16 416	149 864

TABEAU 15
Bénéficiaires de
pensions selon le
type de service,
au 31 mars 1991

Région	Décisions totales	Favorables	\$
Terre-Neuve	39	10	4 718,92
Atlantique	94	44	16 895,86
Québec	66	28	10 601,43
Ontario	76	35	14 575,85
Prairies	9	5	1 799,00
Pacifique	23	15	5 940,00
Total	307	137	54 531,06

TABEAU 16
Demandes
présentées au
fonds en fiducie
par la Commission
canadienne des
pensions en
1990-1991

TABEAU 17
Nombre et
catégorie de
bénéficiaires de
pension
d'invalidité et
d'indemnité de
prisonnier de
guerre en vigueur
au 31 mars 1991

Caté- gorie d'invalidité	Degré	Première Guerre mondiale		Seconde Guerre mondiale		Contingent spécial		Forces régulières		TOTAL	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1	98-100	46	6,2	3 349	4,2	70	3,1	164	1,1	3 629	3,7
2	93-97	2	,3	239	,3	4	,2	16	,1	261	,3
3	88-92	17	2,3	492	,6	8	,4	17	,1	534	,6
4	83-87	6	,8	429	,5	17	,7	18	,1	470	,5
5	78-82	27	3,6	1 005	1,3	24	1,1	41	,3	1 097	1,1
6	73-77	12	1,6	607	,8	18	,8	53	,4	690	,7
7	68-72	14	1,9	964	1,2	26	1,1	54	,4	1 058	1,1
8	63-67	8	1,1	845	1,1	24	1,1	53	,4	930	1,0
9	58-62	15	2,0	1 561	2,0	59	2,6	93	,6	1 728	1,8
10	53-57	12	1,6	1 127	1,4	39	1,7	98	,7	1 276	1,3
11	48-52	37	5,0	3 725	4,7	99	4,4	237	1,7	4 098	4,2
12	43-47	7	,9	1 074	1,4	37	1,6	164	1,1	1 282	1,3
13	38-42	30	4,0	2 991	3,8	73	3,2	319	2,2	3 413	3,5
14	33-37	25	3,4	2 757	3,5	86	3,8	391	2,7	3 259	3,4
15	28-32	43	5,8	5 032	6,3	121	5,3	684	4,8	5 880	6,1
16	23-27	53	7,1	5 774	7,3	158	7,0	802	5,6	6 787	7,0
17	18-22	86	11,5	8 571	10,8	234	10,3	1 250	8,7	10 141	10,5
18	13-17	79	10,6	9 040	11,4	241	10,6	1 667	11,6	11 027	11,4
19	8-12	144	19,3	15 472	19,5	449	19,8	2 731	19,1	18 797	19,4
20	5-7	64	8,6	10 897	13,7	367	16,2	3 336	23,3	14 664	15,1
21	1-4	18	2,4	3 569	4,5	118	5,2	2 126	14,9	5 831	6,0
TOTAL		745	100,0	79 520	100,0	2 272	100,0	14 314	100,0	96 851	100,0

TABEAU 18
Répartition des
invalidités
ouvrant droit à
pension, au 31
mars 1991

	Total	Pourcentage du total
Blessures par arme à feu	32 991	16
Affections du système nerveux et des organes sensoriels . .	35 114	17
Accidents et autres traumatismes	30 376	15
Affections du squelette et des organes de la locomotion . . .	22 634	11
Affections de l'appareil digestif	17 288	8
Affections de l'appareil respiratoire	17 173	8
Affections de l'appareil circulatoire	13 529	7
Maladies rhumatismales, maladies de la nutrition		
maladies des glandes endocrines et autres maladies		
d'ordre général	12 763	6
Maladies infectueuses et parasitaires	6 926	3
Maladies congénitales et maladies rachidiennes	7 204	3
Maladies cutanées et sous-cutanées	5 727	2
Maladies de l'appareil génito-urinaire	3 333	2
Cancer et autres tumeurs malignes	1 557	1
Autres affections	1 321	1
TOTAL	207 936	100

Commission canadienne des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
C.P. 9900
161, rue Grafton
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8V6

Président

John P. Wolfe, maj. gén. (à la retraite),
C.D. (jusqu'à déc. 1991), C.R., LL.B.,
LL.M.
Marcel Chartier, B.A., LL.L. (à compter
de fév. 1991)

Vice-président

Murray L. MacFarlane, C.R., B.C.L.

Commissaires

Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L. (jusqu'à
fév. 1991)
Andrew Chatwood (commissaire
temporaire)
Shirley Cheevers
Jean Chiasson (spécial)
Ross W. Cleary, C.R.
Nancy Donaldson (spéciale)
Crawford Douglas
Robert L. Ford (spécial)
Raymond C. Forest (spécial)
Dorothy Jean Gogan, infirmière diplômée,
O.M.M., O. St.J., C.D.
George R. Henderson (spécial)

James M. Lee, C.P.

Omer Léger (temporaire jusqu'à juin
1990)

Clifford McCabe, B.B.A., LL.B. (spécial)

William L. Morrison

J. Gaston Rivard, D.C.

Olga Rolfe

Gerald Sinclair

Joyce Mary Smith, S.S.W. (spécial)

Peter Walsh (spécial)

James Wood (spécial)

Conseiller juridique de la Commission

Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Cadres supérieurs

Secrétaire exécutif du président et du chef du secrétariat

W.H. Eckley, lt.-col. (à la retraite), C.D.

Clinicien-conseil principal, Prestations spéciales

R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.



Bureau de services juridiques
des pensions Canada

Bureau of Pensions
Advocates Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C. P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 19 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux du Bureau de services juridiques des pensions pour l'exercice terminé le 31 mars 1991.

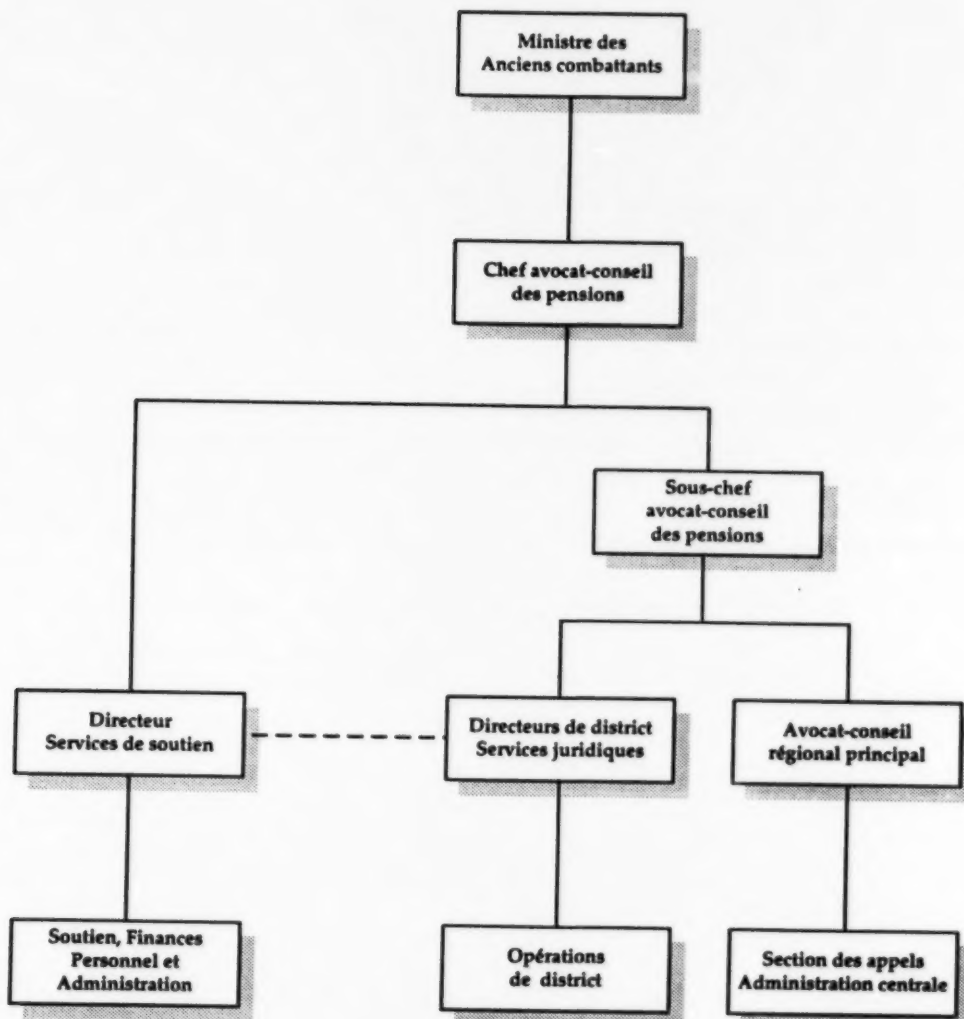
Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le chef avocat-conseil des pensions,

A. Lemieux



*Bureau de services
juridiques des pensions*



Bureau de services juridiques des pensions



Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé à titre d'organisme distinct en 1971, pour remplacer le Bureau des vétérans intégré au ministère des Anciens combattants. L'administrateur principal du Bureau de services juridiques des pensions est le chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil et à ce titre il est directement comptable au ministre des Anciens combattants. Le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige les opérations du Bureau.

Mandat et objectif du programme

Le mandat juridique du Bureau figure dans la partie II de la *Loi sur les pensions*. La Loi dispose spécifiquement que les fonctions du Bureau sont les suivantes : fournir un service de consultation aux requérants au sujet de l'application de la *Loi sur les pensions* et de toute autre loi ou ordonnance connexe; aider les requérants à la préparation et à la présentation de leurs demandes; prendre des dispositions pour que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi. La *Loi sur les allocations aux anciens combattants* autorise le Bureau à représenter les requérants qui interjettent appel au sujet d'une allocation auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à la

charge des anciens combattants décédés.

L'objectif du Bureau est de veiller à ce que les personnes qui désirent présenter des demandes en vertu de la *Loi sur les pensions* et des lois connexes ou interjeter appel en vertu de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* puissent avoir accès à des services d'aide juridique de professionnels indépendants dans une relation d'avocat et de client. Outre l'aide dispensée en vertu de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, le Bureau conseille aussi les requérants qui demandent des prestations en vertu de la *Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)* et des *Lois sur la pension de retraite et sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*.

Description du programme

L'organisation du Bureau est décentralisée. Les bureaux de district sont situés dans 21 grands centres de population à travers le Canada. Les avocats-conseils se rendent également dans d'autres localités de leur district afin de rencontrer les requérants et de présenter leurs demandes aux comités d'examen et d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. La Direction générale des appels, sous la direction de l'avocat-conseil régional principal, siège à l'Administration centrale, à Charlottetown, et offre des services aux bénéficiaires de toutes les régions du pays en matière d'appel

auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Activités principales

Le tableau 19 donne un résumé quantitatif des présentations du Bureau aux divers organismes décisionnels. Le tableau 20 établit une comparaison entre les activités pour les exercices 1989-1990 et 1990-1991. Les figures 7 à 9 montrent le rendement du Bureau au cours des cinq dernières années.

Le nombre de demandes de présentation de Premières demandes de pension d'invalidité à la Commission canadienne des pensions a légèrement augmenté au cours de la dernière année (13 984 en 1989-1990 à 14 100 en 1990-1991). Le Bureau a pu

augmenter de 6,8 p. 100 le nombre de Premières demandes présentées à la Commission canadienne des pensions (de 9 851 en 1989-1990 à 10 522 en 1990-1991). (Voir le tableau 20, section A.)

Le nombre de demandes d'appels à un comité d'examen ou d'évaluation de la Commission canadienne des pensions a augmenté de 13,8 p. 100 au cours de l'année (de 6 931 en 1989-1990 à 7 886 en 1990-1991). Le nombre de cas entendus a augmenté de 9,5 p. 100 (de 5 879 en 1989-1990 à 6 438 en 1990-1991). (Voir le tableau 20, section B.)

Le nombre de demandes d'appels au Tribunal d'appel des anciens combattants est resté stable au cours du dernier exercice. Étant donné la

TABEAU 19
Bureau de services juridiques des pensions.
Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP); appels d'examen et d'évaluation à la CCP et appels au Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) par district, exercice 1990-1991

	Premières demandes	Appels d'examen et d'évaluation	Appels TAAC	Services de consultation	Clients totaux
St. John's	156	136	48	139	479
Charlottetown	188	124	53	197	562
Halifax	632	479	137	402	1 650
Saint John	514	538	137	516	1 705
Québec	441	272	87	228	1 028
Montréal	951	612	230	562	2 355
Ottawa	1 234	555	174	246	2 209
Kingston	261	132	92	161	646
Toronto sud	349	232	84	277	942
Toronto nord	320	143	33	339	835
Hamilton	330	187	53	280	850
London	556	484	176	357	1 573
North Bay	374	266	104	209	953
Winnipeg	481	179	84	262	1 006
Regina	192	104	34	150	480
Saskatoon	205	109	20	143	477
Calgary	452	234	143	426	1 255
Edmonton	482	170	64	281	997
Vancouver	1 034	570	163	546	2 313
Victoria	841	623	185	396	2 045
Penticton	529	289	59	311	1 188
TOTAL	10 522	6 438	2 160	6 428	25 548

	1990-1991	1989-1990	Différence	Pourcentage
A. Premières demandes à la CCP				
Réception des premières demandes de pension	14 100	13 984	116	0,8
Demandes présentées à la Commission canadienne des pensions	10 522	9 851	671	6,8
Demandes retirées	3 582	3 421	161	4,7
Demandes de pension qui n'avaient pas encore été instruites le 31 mars	5 116	5 077	39	0,8
B. Audiences d'examen et d'évaluation à la CCP				
Réception de demandes d'appels	7 886	6 931	955	13,8
Nombre d'appels retirés	521	571	(50)	(8,8)
Nombre d'auditions d'appels	6 438	5 879	559	9,5
Cas en attente le 31 mars	3 834	2 907	927	31,9
C. Audiences du Tribunal d'appel des anciens combattants				
Réception de demandes d'appels	2 154	2 162	(8)	(0,4)
Appels présentés	2 160	2 363	(203)	(8,6)
Appels en attente le 31 mars	921	883	38	4,3
D. Temps moyen de traitement (en mois)				
Premières demandes (recherche, préparation et présentation)	4,0	3,9	0,1	2,6
Audiences d'examen et d'évaluation (préparation et attestation selon laquelle la demande est prête à être instruite)	2,4	2,0	0,4	20,0
Audiences du Tribunal d'appel des anciens combattants (préparation et présentation)	6,4	5,4	1,0	18,5
E. Taux de succès				
Premières demandes	46	49	(3)	(3,0)
Comités d'examen/d'évaluation	70	70	0	0,0
Appels devant le Tribunal d'appel des anciens combattants	37	37	0	0,0
F. Nombre total de clients servis				
Demandes, appels et consultations	25 548	24 730	818	3,3

TABLEAU 20
Bureau de services
juridiques des
pensions.
Comparaison des
activités annuelles
des exercices
1990-1991 et
1989-1990

capacité réduite du Tribunal d'entendre des appels, il y a eu une diminution de 8,6 p. 100 en ce qui concerne le nombre d'appels qui ont été présentés (de 2 363 en 1989-1990 à 2 160 en 1990-1991). (Voir le tableau 20, section C.)

Le temps moyen de traitement relativement aux Premières demandes est demeuré à 4 mois. Le délai moyen d'instruction des auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation a

augmenté cette année en raison de l'augmentation du nombre de demandes présentées. Le délai d'instruction des demandes a augmenté quoi qu'il y ait eu une diminution du nombre de demandes présentées au Tribunal d'appel des anciens combattants. Il convient de noter que le Bureau a toutefois maintenu un taux de succès comparable. (Voir les sections D et E du tableau 20.)

FIGURE 7

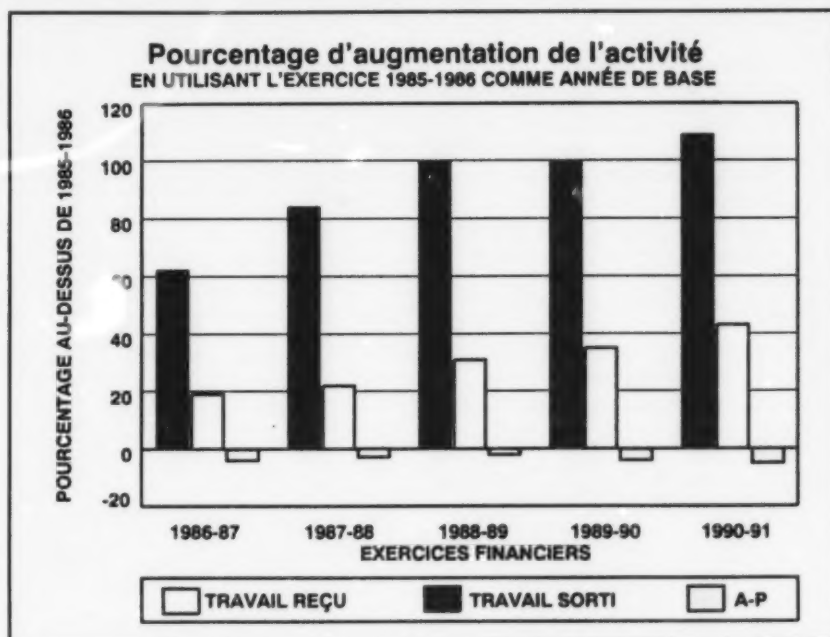


FIGURE 8

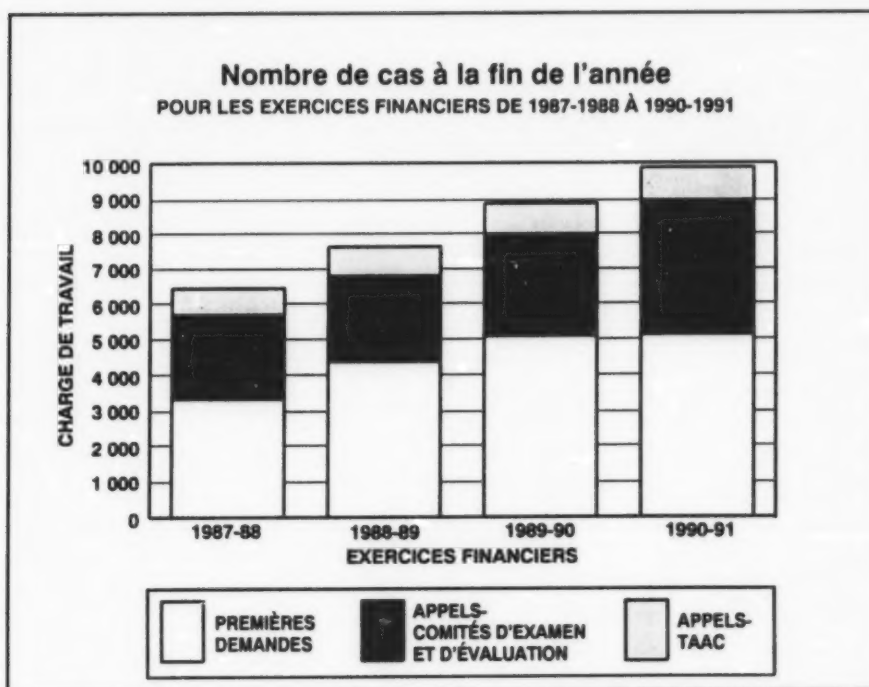
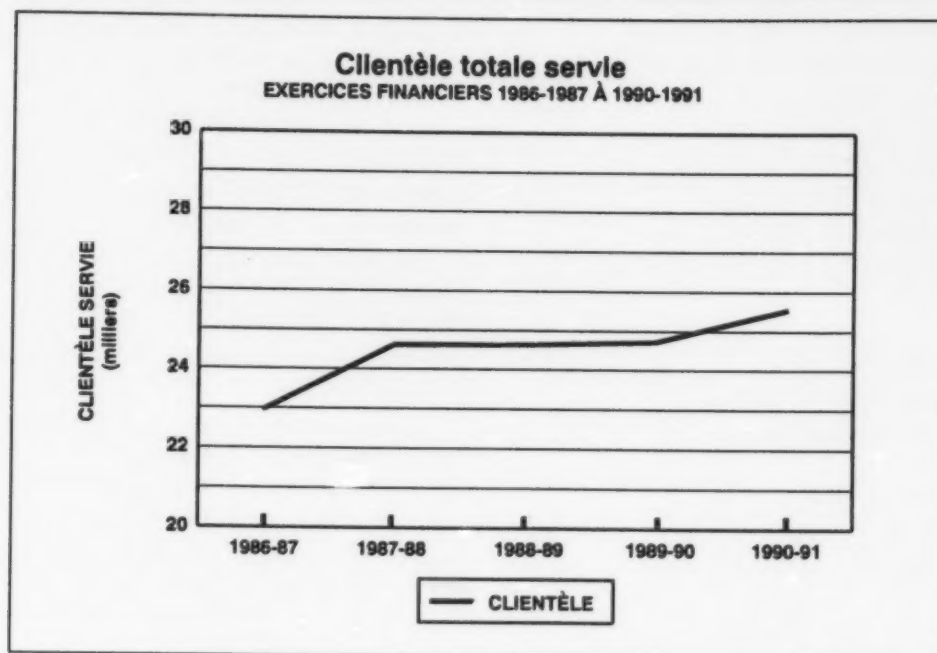


FIGURE 9



Bureau de services juridiques des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
Pièce 271
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Chef avocat-conseil des pensions
André Lemieux, B.A., LL.B.

Sous-chef avocat-conseil des pensions
Evan R. Elkin, B.A., B.J., LL.B.

Avocat-conseil régional principal
Rick C. MacLeod, B.A., LL.B.

Avocats-conseils régionaux
Bernard Butler, B.Sc., LL.B.
Roy J. Ridlington, C.D., B.A., LL.B.
Aidan Sheridan, B.B.A., LL.B.
Marilyn MacKinnon, B.B.A., LL.B.

Mary Ann Burke-Matheson, B.A., LL.B.

Charles Duguay, B.B.A., LL.B.

Charles Keliher, B.A., LL.B.

Irene Gauthier, LL.B. (jusqu'en août 1990)

Directeur, Services de soutien
Barry Johnston, B.Comm., C.M.A.

Bureaux de district
*Avocats-conseils de district des
pensions**

St. John's (T.-N.)
*Aidan Murphy, B.A., B.Ph., LL.B.**

Charlottetown (Î.-P.-É.)
*Marilyn MacKinnon, B.A., LL.B.**

Halifax (N.-É.)
*Scott Henderson, C.R., C.D.**
Calvin Wood, LL.B.
Anthony Sweet, B.Comm., LL.B.

Saint John (N.-B.)

*Jean Saint-Pierre, B.A., LL.L.**
Susan Cochrane, B.S.A., LL.B.

Montréal (Québec)

*Claudette Richer, LL.L.**
Gaëtan Paquette, D.E.C., LL.B.
Marie-Senécal Tremblay, B.Soc.Sc., LL.B.

Québec (Québec)

*Marie-France Dubois, LL.L.**
J. Edouard Caron, C.D., B.A., B.L.L.

Ottawa (Ont.)

*Eric Marinacci, LL.L.**
Walter Mutz, B.A., B.C.L., LL.B., LL.M.
John Mooney, LL.L.
Irene Gauthier, LL.B. (à compter de août 1991)

Kingston (Ont.)

*Eric Marinacci, LL.L.**

Toronto Nord (Ont.)

*Neil McKinnon, B.A., LL.B.**

Toronto Sud (Ont.)

*Sylvia Kissin, B.A., B.C.L., M.A.**

Hamilton (Ont.)

*Glenn Pruden, LL.B.**

London (Ont.)

*Lois Kit, B.A., LL.B.**
Catherine Lawson, B.A., LL.B.
Arthur Kruse, C.D., LL.B.

North Bay (Ont.)

*Alain Godin, B.A., LL.B.**
(jusqu'en janvier 1991)

Winnipeg (Man.)

*Kurt Clyde, B.A., LL.B.**
Leonard Offrowich, B.A., LL.B.

Regina-Saskatoon (Sask.)

*Nancy Kao, B.Sc., LL.B.**

Calgary (Alb.)

*Nancy Hobson, LL.B.**
Brian Murphy, C.D., B.A., LL.B.
(à compter de janvier 1991)

Edmonton (Alb.)

*Daniel Assh, B.Comm., LL.L.**

Vancouver (C.-B.)

*Elgin Hodgins, LL.B.**
Evelyn Morrissette, LL.B.
Janet Ellis, B.Sc., B.B.A., LL.B.

Victoria (C.-B.)

*Susan Ruttan, B.A., LL.B.**
Marv Bisal, C.D., LL.B.

Penticton (C.-B.)

*James Beckett, B.A., LL.B.**

Lois se rapportant aux anciens combattants

Rôles et responsabilités

Les activités du portefeuille des Anciens combattants sont régies par seize lois et trente-deux règlements et décrets qui confèrent au Ministre la responsabilité d'assurer le bien-être économique, social, mental et physique des anciens combattants et de certaines autres personnes, y compris les personnes à leur charge. Le Ministère offre une gamme de services comprenant le soutien du revenu, les pensions, les soins de santé, le matériel spécial, les soins à long terme, un service de consultation, l'aide à l'éducation et l'acquisition de titres de propriété.

- Loi d'établissement de soldats
- Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
- Loi sur les indemnités des service de guerre
- Loi sur le ministère des Anciens combattants
- Loi sur les pensions
- Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
- Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
- Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants
- Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
- Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants

Mandat législatif

La législation suivante est administrée par le portefeuille des Anciens combattants.

Lois

- Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés
- Loi sur les allocations aux anciens combattants
- Loi sur l'assurance des anciens combattants
- Loi de l'assurance des soldats de retour
- Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
- Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Benefits) (Service sud-africain d'infirmières militaires) [prestations]

Règlements et décrets

- Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)
- Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)
- Décret sur la pension dans les zones de service spécial
- Décret sur les prestations pour bravoure
- Ordonnance sur l'indemnisation des employés (Guerre) de l'état
- Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit
- Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres
- Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés
- Règlement sur les allocations aux anciens combattants

- Règlement sur l'Assurance des anciens combattants
- Règlement sur l'Assurance des soldats de retour
- Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
- Règlement sur les comités consultatifs régionaux
- Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*
- Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
- Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
- Règlement sur l'exécution de baux
- Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'armée
- Règlement sur le fonds de secours (allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils)
- Règlement sur la formation des pensionnés
- Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
- Règlement sur les indemnités de service de guerre
- Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
- Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
- Règlement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices

- Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
- Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants
- Règlement sur la souscription apposée aux pièces
- Règlement sur les successions des anciens combattants
- Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
- Règlement sur le traitement des anciens combattants
- Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants

Arrangements administratifs

Le Portefeuille partage la responsabilité de l'administration des lois et des règlements inscrits ci-dessous :

- Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada
- Loi sur la continuation de la pension des service de défense
- Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
- Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers
- Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax

Ministère des Anciens combattants

	Services aux anciens combattants	Office de l'établissement agricole des anciens combattants	Administration du Ministère	Total	Commission canadienne des pensions	Tribunal d'appel des anciens combattants	Bureau de services juridiques des pensions	Total
Administration centrale (Ottawa)	16	-	120	136	-	-	-	136
Administration centrale (Charlottetown)	416	37	489	959	41	45	25	1 072
Région de l'Atlantique	277	9	-	286	-	-	18	304
Région du Québec	189	2	-	191	4	-	15	210
Région de l'Ontario*	560	12	-	572	6	-	35	615
Région des Prairies**	324	11	-	335	-	-	22	357
Région du Pacifique	224	2	-	226	8	-	21	253
Hôpital Sainte-Anne***	1 227	-	-	1 227	-	-	-	1 227
TOTAL	3 233	73	608	3 932	59	45	136	4 174

*Comprend 119 employés du Foyer Rideau.

**Comprend 67 employés du Foyer à Saskatoon.

***Les employés du Foyer Senneville sont inclus avec l'Hôpital Sainte-Anne.

TABLEAU 21
Répartition des
effectifs au 31
mars 1991, par
programme et
agglomération

TABEAU 22
Dépenses
budgétaires du
ministère des
Anciens
combattants et des
organismes
associés pour
l'exercice
1990-1991

	MONTANT	
	Répartition par programme 000 \$	Total du programme 000 \$
Programme des Anciens combattants		
Administration du Ministère		
Ministre des Anciens combattants, traitement et indemnité d'automobile	50	
Services de soutien du programme	37 720	
	<u>37 770</u>	
Soutien financier		
Administration	37 923	
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils	217 825	
Versements du Fonds de secours	2 133	
Aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)	561	
Contribution du Canada à la <i>Commonwealth War Graves</i> <i>Commission</i>	4 392	
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	30	
Contributions au Fonds du Souvenir	11 584	
Subvention au Fonds de bienfaisance de l'Armée	18	
Subvention à la Légion royale canadienne	9	
Rajustement actuariel du passif des programmes de l'assurance des anciens combattants	534	
Autres prestations	595	
	<u>275 604</u>	
Soins de santé		
Administration et entretien des hôpitaux et des foyers pour anciens combattants	127 334	
Services médicaux professionnels	85 405	
Autres services de santé achetés	144 256	
Voyages d'anciens combattants	11 592	
Cession d'hôpitaux ministériels	5 293	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	111 567	
Allocations de traitement et prestations connexes	1 790	
Fourniture de services de prothèse	505	
	<u>487 742</u>	
Pensions		
Administration	21 879	
Pensions d'invalidité, prestations de décès des prisonniers de guerre et rentes aux titulaires de décorations pour bravoure	982 016	
	<u>1 003 895</u>	
Gestion des contrats immobiliers		
Administration	4 322	
Total du programme des Anciens combattants		1 809 333
Programme de la Commission canadienne des pensions		5 326
Programme du Bureau de services juridiques des pensions		8 336
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants		3 009
DÉPENSES TOTALES		1 826 004

Index des tableaux statistiques

TABLEAU	PAGE
1 Taux mensuels des prestations de pension d'invalidité	16
2 Maximum des taux mensuels des pensions de survivant	16
3 Dépenses et titulaires d'allocations d'anciens combattants/d'allocations de guerre pour les civils, 1980-1981 à 1990-1991	18
4 Titulaires de l'allocation d'ancien combattant, par type de service	20
5 Titulaires de l'allocation de guerre pour les civils, par catégorie de service	20
6 Taux des allocations d'anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils, janvier 1990 et janvier 1991	20
7 Fonds de l'Assurance des soldats de retour au pays, au 31 mars 1991	23
8 Fonds de l'Assurance des anciens combattants, au 31 mars 1991	23
9 Fonds en fiducie, 1 ^{er} avril 1990, au 31 mars 1991	24
10 Estimation de la population totale des anciens combattants, par région du Ministère	35
11 Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1990-1991	48
12 Conseil de révision des pensions (CRP) et Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC), exercices 1988-1989, 1989-1990 et 1990-1991	59
13 Bénéficiaires de pensions, 1987-1991	64
14 Autres allocations et compensations en vigueur au 31 mars 1991	65
15 Bénéficiaires de pensions selon le type de service, au 31 mars 1991	65
16 Demandes présentées au fonds en fiducie par la Commission canadienne des pensions en 1990-1991	65
17 Nombre et catégorie de bénéficiaires de pension d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre au 31 mars 1991	66
18 Répartition des invalidités ouvrant droit à pension, au 31 mars 1991	66
19 Bureau de services juridiques des pensions. Demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP); appels d'examen et d'évaluation à la CCP et appels au Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC) par district, exercice 1990-1991	72
20 Bureau de services juridiques des pensions. Comparaison des activités annuelles des exercices 1990-1991 et 1989-1990	73
21 Répartition des effectifs au 31 mars 1991, par programme et agglomération	79
22 Dépenses budgétaires du ministère des Anciens combattants et des organismes associés, exercice 1990-1991	80

FIGURE

1 Pensions de décès et d'invalidité - Dépenses, 1981-1991	15
2 Bénéficiaires d'allocations - Anciens combattants, civils, et survivants répartis par catégories d'âge au 31 mars 1991	18
3 Programme pour l'autonomie des anciens combattants	27
4 Prestations de traitement - Dépenses	29
5 Répartition de la charge totale du travail reçue au TAAC par type de cas, 1990-1991	58
6 Cas présentés au TAAC par représentants	59
7 Pourcentage d'augmentation de l'activité	74
8 Nombre de cas à la fin de l'année	74
9 Clientèle totale service	75